business online

ÁRA: 975 FT

03/3

Átalakuló papírhegyek

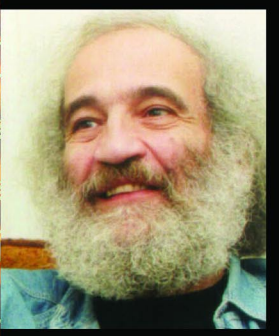
Elektronikus dokumentumkezelés

Behálózva:
Mérő László
matematikus

Egységben a csapattal

Interjú dr. Beck Györggyel,
a HP magyarországi vezetőjével

Minőségi információ a megfelelő időben



PRÍM

9 771416 505007 03030

CRM / ERP / ELEKTRONIKUS KERESKEDELEM / E-GAZDASÁG / ONLINE PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK

MOBILTELEFÓNIA / INTERNETSTRATÉGIA / TUDÁSMENEDZSMENT / PROJEKTMENEDZSMENT / BI

Mitől indul be az internet?

Mindenki egyetért abban, hogy jó lenne, ha Magyarország információs és tudás alapú társadalom lenne. Egyetértünk abban, hogy az ország versenyképességének megőrzésében fontos szerepet játszik az informatika, az internet kultúrájának terjesztése.

Örömmel kellene tehát fogadnunk, hogy a Matáv díjcsökkentésének hatására (a Matáv szerint) március elsejétől átlagosan 25 százalékkal csökkennek majd az internetezés költségei.

Azonban miért kellene örömmel fogadnunk, hogy a modemes tarifák csökkentése mögött felerészben ott áll a kormány percenkénti 77 filléres támogatása? Nem azt jelenti ez, hogy a világháló-használat költségeinek egy része a tényleges internetezőkről az adózók egészére hárul? Dehogynem.

És egyáltalán, miért kellene egyetértenünk a kormány modemes internetfelhasználás költségeinek csökkentésére irányuló törekvéseivel? Modemmel internetezni ma kiborító. Hála a reklámpiacnak és a technológiai fejlődésnek, egy átlagos magyar weboldal tobzódik az éneklő cukorkákban vagy a képernyőn végigaraszoló kis zöld papucsokban. Egyértelmű persze, hogy a tartalomszolgáltatóknak nincs más választásuk, mint beengedni oldalaikra a színes, szagos, mozgó, interaktív, sok kilobájtos hirdetéseket, és hogy a reklámozók is csak a dolgukat végzik. A fejlődés viszont azzal jár, hogy a modem elavul. Hozzá kell tennem, hogy aki ma modemmel internetezik, az általában azért választja ezt a lehetőséget, mert a széles sávú megoldásoknak nincsenek meg a technikai feltételei, nem pedig azért, mert így jelentős összegeket spórol meg.

A kormány és a távközlési szolgáltatók jelenlegi bejelentései közül tehát sokkal nagyobb örömmel üdvözölhetjük a széles sávú internetezés árának csökkentését (a UPC-nél még gondolkodnak), az ADSL-hálózat kiépítésére vonatkozó beruházási adókedvezményeket vagy a tavasztól igénybe vehető számítógép-vásárlási adókedvezményt. Fontosnak tartom az internetes közösségi helyek számának emelését is.

Az internetezés azonban nagyrészt kulturális kérdés. A tartalomszolgáltatók fújhatnak az ISP-kre, mondván, hogy a net túl drága, mialatt az ISP-k azt mondják, hogy az emberek azért nem fizetnek az internetért, mert nincs rajta kellő tartalom. Ezen a ponton valóban fel kell tenni a kérdést, hogy az embereket mi motiválná a háló használatára. A magyar net jelenlegi fejlettsége kétoldalú. Miközben a vállalati szféra sokat tett a fejlődésért, a kormány a tartalomszolgáltatás, az elektronikus aláírás, az elektronikusan elintézhető közügyek számának emelése terén csak nagyon lassan halad előre. Kormányzati portálunk elindulása óta gyakorlatilag egy helyben toporog.

A világháló születésekor a mozgatórugó az e-mail volt. Az elektronikus levelezés lehetősége bírt rá sokakat arra, hogy használják az internetet. Úgy tűnik, hogy akik ma nem felhasználók, azokat ez a lehetőség már nem fogja motiválni. Marketinges szakkifejezéssel élve: szükségünk van egy killer applicationre, azaz egy olyan kulcsszolgáltatásra, amely a fiatalokat, a középkorúakat és az időseket egyaránt ellenállhatatlan erővel vonzza az internet felé. Kimondható, hogy az online vásárlás, a tartalomszolgáltatás jelenlegi fejlettségében nem bizonyul ilyen kulcsszolgáltatásnak.

A BellResearch és a Siemens közös, „A széles sávú internet-hozzáférésre épülő alkalmazások piacpotenciálja” című tanulmánya szerint legalább 100 ezer – jelenleg modemmel netező – háztartás váltana széles sávra, ha a nagyobb sebességen túl közvetlen előnyét is élvezhetné a multimédiára épülő információs szolgáltatásoknak, elektronikus távképzési formáknak vagy audiovizuális szórakoztató tartalmaknak.

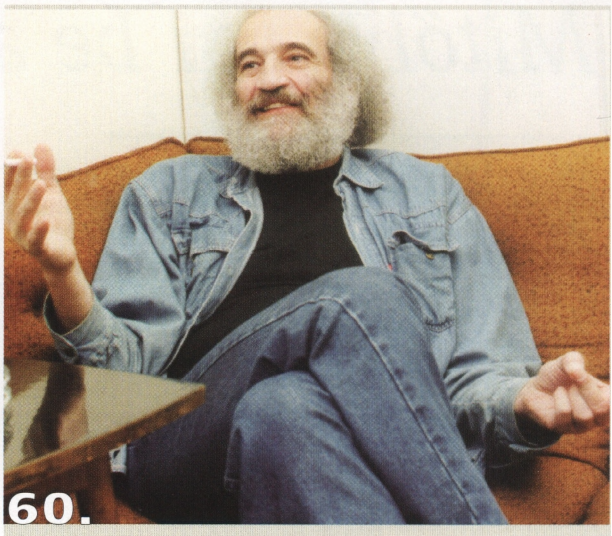
Beindíthatná a hálót a közügyek elektronikus intézésének lehetősége is.

Amikor tehát a kormányzati stratégák elgondolkodnak azon, hogy milyen módszerekkel gyorsítsák meg az informatikai kultúra, az internet elterjedését hazánkban, akkor sokkal fontosabb lenne a „hogyan” helyett a „miért”re” koncentrálniuk. Így, sikerként elkönyvelve a valóban fontos tarifacsökkenést, a továbbiakban nem azon kellene lovagolni, hogy az állampolgárok hogyan, mennyiért internetezhetnek, hanem azon, hogy miért akarnának internetezni egyáltalán.

...a továbbiakban nem azon kellene lovagolni, hogy az állampolgárok hogyan, mennyiért internetezhetnek, hanem azon, hogy miért akarnának internetezni egyáltalán.

Tartalom

Grepton-megoldások



Behálózva: Mérő László matematikus

A Business Online 3. számának tartalma

Üzenet

3. **Mitől indul be az internet?**

Express

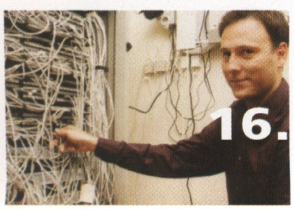
6. **Hírháló**

12. **A hónap híre**
KSH-adatgyűjtés: szolgáltatás-külkereskedelmi adatbázis

Market

13. **Minősített Matáv**

14. **A hagyományos és az online média kapcsolata**
NetMonitor-kutatás, NRC–TNS, 2003. február



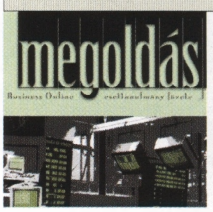
Grepton-megoldások
Bővülés a recesszió ellenére

19. **Üzleti szolgáltatások**
Villáminterjú a British Telecom Ignite vezetőivel a BT stratégiájáról

Market

20. **Fókuszban a biztonság**
IDC IT Security Roadshow Central and Eastern Europe 2003

Melléklet



II. **Megoldás**
Bútorgyártás ABAS-alapon

IV. Creative integritás

Tanácsadó

21. **Értékeink tudatos megóvása**
Információvédelmi irányítási rendszerek

Novell-Szoftverrovat

25. **Címtár alapú személyazonosság-kezelés és egypontos bejelentkezés**

26. **Novell SecureLogin**

SZERKESZTŐSÉG:

SZÉLL ANDRÁS
főszerkesztő aszell@prim.hu

FÁBIÁN GÁBOR
olvasószerkesztő gfabian@prim.hu

ROVATSZERKESZTŐK:
FEKETE GIZELLA
(Tanácsadó, Megoldás) gfekete@prim.hu

MÉSZÁROS PÉTER
(Express) pmeszaros@prim.hu

TIHANYI LÁSZLÓ
(CIO – a Business Online és az Infopen közös rovata)
tihanyi@infopen.hu

Tervezte:
LÁNG LÁSZLÓ
llang@prim.hu

Tördelte:
HENGER ATTILA
henger@prim.hu

LAPMENEDZSER:

WALKÓ BOGLÁRKA
bwalko@prim.hu

KIADJA:
Prím Media Rt.
1118 Bp., Ugron Gábor u. 35.
Felelős vezető: Szabó Hédy
TELEFON: 248-3230
FAX: 248-3250
INTERNETCÍM:
www.prim.hu
E-MAIL:
bonline@prim.hu

A kiadó a MATESZ tagja.

A MAGAZIN ÁRA: 975 Ft

Előfizetési díj egy évre: 7800 Ft

MEGRENDELHETŐ:
levélben, faxon vagy e-mailben
MEGRENDELÉS:
KISS ÉVA
TEL.: 248-3262
ekiss@prim.hu

HIRDETÉSFELVÉTEL:

WALKÓ BOGLÁRKA
TEL.: 0630-9840-226

HENGER ÁGNES
hirdetési igazgató
TEL.: 0630-9840-221
agika@prim.hu

Írásaink szerzői jogvédelem alatt állnak. Mindennemű utánközléshez vagy elektronikus rendszerben való tároláshoz a kiadó hozzájárulása szükséges.

NYOMJA: Veszprémi Nyomda Rt.
8200 Veszprém, Őrház u. 38.
Telefon: 06-88-591-630
FELELŐS VEZETŐ: Erdős András
HU ISSN 1416 5058

TANÁCSADÓ

29. **Értékes ügyfeleink (II.)**
Elégedettség vagy elkötelezettség?

32. **Integrációs divat (II.)**

35. **Funkcionalitás kontra folyamatok**

37. **Átalakuló papírhegyek**
Elektronikus dokumentumkezelés

41. **Hatékony iratkezelés**

42. **Oracle alapú ügy- és dokumentumkezelés**

43. **Integráció felsőfokon**

CIO

45. **Minőségi információ a megfelelő időben**

48. **Informatikus vagy menedzser?**
A CIO eredményességének feltétele az üzleti folyamatok megértése

CIO

50. **Sun-megoldások**
NETWORK COMPUTING 03

51. **Népi kezdeményezésből professzionális szoftver**

52. **Menekülés a jövőtől**

MENEDZSMENT

53. **Egészséges szervezet**
A Concordia vezető tanácsadói a szervezetfejlesztésről és a csapatépítésről

55. **Egységben a csapattal**
Interjú dr. Beck Györggyel, a HP magyarországi vezetőjével

59. **A csapat és az élmény**
Outdoor csapatépítési módszerek

KITEKINTŐ

60. **Behálózva:**
Mérő László matematikus

62. **Született vezetők**

ÜZLET

WWW.MEH.HU, WWW.MATAV.HU

MÁRCIUSTÓL OLCSÓBB LESZ A TELEFONOS INTERNET?

MEDGYESSY PÉTER miniszterelnök évértékelő beszéde után, amelyben márciustól az internet-hozzáférés díjának 25%-os csökkenését ígérte, 2003. február 18-án az Informatikai és Hírközlési Minisztérium, valamint a Matáv Rt. bejelentette, hogy az internet eléréséhez használt távbeszélő-szolgáltatások percenként 77 filléres állami támogatását kiterjesztik egy új, havi 100 órás kapcsolatot biztosító csomagra. Egyidejűleg STRAUB ELEK, a Matáv vezérigazgatója elmondta, hogy cége 2003. március 1-jétől olyan nagykereskedelmi feltételrendszert kínál az internetszolgáltatóknak, amely 25%-os árrést biztosít számukra a 15, illetve a 40 órás csomaggal kapcsolatos telefondíjak vonatkozásában. A szolgáltatók maguk alakíthatnak ki kedvezményes díjcsomagokat, így a Matáv várakozásai szerint az internetezési költségek márciusban átlagosan 25%-kal csökkenhetnek.

WWW.PRIM.HU

TILTAKOZNAK AZ INTERNETSZOLGÁLTATÓK

A Matávtól független internetszolgáltatók (Inter.net, Elender Üzleti Kommunikáció, GTS-Datanet, Euroweb, Pantel, Enternet, Interware) közös közleménye szerint a telefontársaság ajánlata nem alkalmas az internetezés költségeinek csökkentésére, így nem szolgálhatja sem a kormány célkitűzéseit, sem az információs társadalom érdekeit. A kezdeményezéshez nem csatlakozott a Vivendi. A többi szolgáltatóval előzetesen nem egyeztetett új nagykereskedelmi konstrukció részleteiről az érintettek csak a bejelentést követően kaptak tájékoztatást a Matávtól. Hamarosan kiderült, hogy az a szolgáltató, amelyik nagykereskedelmi áron vásárolja meg a díjcsomagot, egyben magára vállalja a számlázást is. A 25%-os kedvezmény 13%-a az internetszolgáltatókat eddig is megillette, tehát az ISP-k valójában 12%-kal kapják olcsóbban a díjcsomagokat. A tiltakozó internetszolgáltatók szerint a beszedés kockázata és a számlázás költségei a díjak 12%-ánál nagyobb terhet jelentenek, ráadásul ebből kellene kigazdálkodniuk a miniszterelnök által beígért 25%-os végfelhasználói árengedményt is.

WWW.PIKSYS.HU

WATCHGUARD-TERMÉKEK MAGYARORSZÁGON

A PiK-Sys Kft.-n keresztül kezdi meg termékeinek magyarországi forgalmazását a WatchGuard Technologies Inc. Az egyesült államokbeli, seattle-i székhelyű, 1996-ban alapított WatchGuard az informatikai biztonsági megoldások egyik vezető szállítója a világpiacon. 2002-ben nemzetközi szinten 75,5 millió dolláros árbevételt ért el. A társaság termékeit elsősorban azok a vállalatok használják, amelyek üzletmenetében meghatározó az e-business és az internet biztonságos használata. A forgalmazás mellett a PiK-Sys végzi a WatchGuard termékeinek implementálását, karbantartását és terméktámogatását is.

WWW.MAGYARORSZAG.HU

ELINDULT A MAGYARORSZÁG.HU

Húsznapos tesztüzem után a napokban hivatalosan is elindult a Magyarország.hu kormányzati portál. „A portál elsődleges célja, hogy közelebb hozza a közpolitikát a közérdeklődéshez" – nyilatkozta BAJA FERENC kormánymegbízott, a Miniszterelnöki Hivatal politikai államtitkára. A portál interaktív, a látogatók véleménye fontos szerepet játszik majd a további fejlesztéseknél. Az akkreditált felhasználók számára rövidesen további szolgáltatások is indulnak, ezek közé tartozik a virtuális okmányiroda, amelyet a belügyminisztériummal közösen alakítanak ki. Itt a lakcímigazolvánnyal, egyéni vállalkozói igazolvánnyal, nemzetközi jogosítvánnyal és egyéb okmányokkal kapcsolatos ügyeiket intézhetik a felhasználók, sőt a későbbiekben elektronikus adóbevallásukat is ezeken az oldalakon készíthetik el.

WWW.BMC.HU

BMC SOFTWARE: JOGOSULTSÁGKEZELŐ CSOMAG A BIZTONSÁG SZOLGÁLATÁBAN

Továbbfejlesztett felhasználói jogosultságkezelő szoftvermegoldását jelentette be a BMC Software Magyarország Kft. A Control-SA programcsomag a következő bővítéseket tartalmazza: ágens nélküli felügyelet, webkonzol, régiókon felüli vállalati biztonságfelügyelet, nyílt felhasználói jogosultságkezelő rendszer és virtuális könyvtár. A szoftver már 53-féle platformon futtatható. Az amerikai Security Magazine szerint 2001-ben a cég Control-SA megoldása az ún. nagyvállalati felhasználói adminisztráció IT-szegmensében 54%-kal vezető volt. A mostani változat technológiája, banki/vállalati környezetbe illeszthetősége, továbbfejleszthetősége meghatározó jelentőségű. A Control-SA távolról is képes nyomon követni a jogosultságkezelési folyamatokat, és a szoftver beépített képességei kiterjeszthetők lesznek a BMC partnere, a VT-Soft Kft. által fejlesztendő ún. historikus lekérdező modullal is, amely az auditálhatóság támogatásának feladatát látja majd el.

WWW.NOREG.HU

SIKERES ÉVET ZÁRT A NOREG

A Montana Rt. 100%-os tulajdonában lévő Noreg Információvédelmi Kft. árbevétele ugyan nem érte el a tervezettet, de tavalyi adózás előtti nyeresége a 2001-eshez képest 2,5-szeresére nőtt. Ezt DR. KŐRÖS ZSOLT ügyvezető igazgató a szolgáltatásokból szár-

mazó bevételük növekedésével indokolta. A 2002-es évi 370 milliós összbevételük mintegy fele szolgáltatásokból, elsősorban behatolásdetektálásból, 20%-a az ISO 17799-cel és más információvédelmi teendőkkel kapcsolatos tanácsadásból, illetve auditból, 15%-a informatikai rendszerek sérülékenységvizsgálatából, 10%-a oktatásból származott; a sort 5%-kal a digitális aláírással, nyilvános kulcsú infrastruktúrával kapcsolatos tevékenység zárja. Ez utóbbiban Körös Zsolt idén sem vár javulást, de az ATC (ISS Authorized Training Center) tanfolyamok és a tanácsadás esetében további árbevétel-növekedésre számít.

WWW.KSH.HU

KSH: 370 millió forintos informatikai fejlesztés

A Központi Statisztikai Hivatal (KSH) bruttó 370 millió forintot fordít a külkereskedelmi termékforgalom adatainak feldolgozását biztosító informatikai-statisztikai rendszer karbantartására, üzemeltetésére és követési feladatainak ellátására. A közbeszerzési eljárást a Kopint-Datorg Rt. nyerte el, mivel az erre szolgáló szoftvert 1991-ben a cég fejlesztette ki, és kizárólagos jogok alapján azóta is gyakorolja a továbbfejlesztéséhez, karbantartásához, üzemeltetéséhez és kötéséhez kapcsolódó jogokat. Emellett a fennálló szerződés alapján csak a Kopint-Datorg Rt.-nél állnak rendelkezésre a vám- és pénzügyőrség által felügyelt vámadatbázisokból a külkereskedelmi statisztikai adatállomány bemenő adatai, amelyek szintén elengedhetetlenek a feladat megvalósításához. A nyertes a beszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben alvállalkozóként be kívánja vonni a Datatip Bt.-t is.

WWW.SUN.HU

Sun: Network Computing 2003

A Sun Microsystems Inc. a Network Computing 2003 bejelentésével ismét az iparágat formáló fejlesztéssel állt elő. A negyedéves szinten 500 millió dollárra rúgó kutatási-fejlesztési költségvetésének gyümölcseként San Franciscóban több innovatív terméket és technológiát mutatott be a Sun, köztük az új Sun Fire Blade szerverplatformot és az N1-stratégia első szoftverét, az N1 Provisioning Server 3.0 Blades Editiont. Az új megoldások lehetővé teszik a vásárlók számára, hogy a jobb erőforrás-kihasználás és az alacsonyabb költségek érdekében virtualizálják IT-rendszereik komponenseit. A cég feladta a leckét a versenytársaknak is: nagyvállalati kategóriájú, de alacsony árszínvonalú szerverek egész sorát jelentette be.

WWW.SZAMALK.HU

A Számalk Rt. a központosított közbeszerzés minősített szállítója

A Miniszterelnökség Közbeszerzési és Gazdasági Igazgatósága (MKGI), valamint a Microsoft Ireland Operational Limited megújította a Microsoft-szoftverek szállítására és kapcsolódó szolgáltatások nyújtására vonatkozó keretszerződését – jelentette be a Számalk Rt. A szerződés 2004. december 31-éig hatályos, és több mint ezer államigazgatási intézmény számára teszi lehetővé a Microsoft-licencek egyszerűsített beszerzését. A közlemény szerint az új keretszerződés a megszokott opcionális szolgáltatások mellett lehetőséget biztosít az irodai szoftverek alkalmazását segítő multimédiás oktatóanyagok beszerzésére is.

WWW.MCAFEE.HU

Korszakhatár az informatikai biztonságban

A Network Associates szakemberei úgy vélik, hogy az informatikai biztonság menedzselésében 2002-ben fordulat következett be: elmozdulás történt a reaktív megközelítéstől a proaktív felé. A hagyományos, reaktív hozzáállás elérkezett egy határhoz. Megjelenik egy vírus, azonosítják, kifejlesztik az ellenszerét, a rendszerekbe beviszik a frissítést, és helyreáll a biztonság – ez a ciklus ma nagyon rövid időt igényel, így az efféle stratégia már nem fejlesztheto tovább. Az új, proaktív megközelítésben a forgalomelemző szoftverek figyelik a hálózat mintázatait akkor is, amikor még nincs tudomás valamely vírus megjelenéséről. A behatolásjelző rendszer gyanú esetén riadót fúj, és izolálja a gyanús kódokat, amelyek nagyon sokfélék lehetnek, ártalmasak vagy akár ártalmatlanok is. A rendszerért felelős szakemberek ezzel időt nyernek. Ma még külön menedzselik a hálózatiintelligencia- és a hálózati biztonsági megoldásokat. Az új, proaktív stratégia lényegéhez tartozik ezek összehozása, hogy a rendszerek „beszélhessenek egymással".
A Network Associates a kelet-európai régióban átlagosan évi 25%-os forgalombővülést tervez a következő időszakban. Magyarországi stratégiai partnerei között egyaránt fontosak a nagy rendszeradminisztrátorok, mint az Icon és a HP, valamint az olyan professzionális, információvédelemre, informatikai tanácsadásra fókuszáló cégek, mint a Pik-Sys vagy a Schöller Network Control.

WWW.COMDEX.COM

Nem marad el a Comdex

A világ egyik legjelentősebb kiállításorozata került veszélybe, amikor a Comdexet és sok egyéb IT-fórumot rendező Key3Media Group az őszi Comdex veszteségeinek következtében csődközelbe került. A cégnek most újra esélye nyílik tőkebevonásra, adósságainak jelentős részét rendezni tudja, így az idei évre tervezett eseményeket megtartják.
A Key3Media csődvédelemkérésének másnapján a Jupitermedia bejelentette, hogy szeretne hasonló rendezvényt összehozni; a két esemény olyannyira közel áll egymáshoz, hogy a Computer Digital Expo 2003-at szintén novemberben tartanák meg, ugyancsak Las Vegas körzetében.

WWW.PRIM.HU

CÉGVILÁG

WWW.LLP.HU

VÁLLALATIRÁNYÍTÁSI MEGOLDÁS KIS ÉS KÖZEPES CÉGEKNEK AZ LLP-TŐL

Az üzleti és pénzügyi szoftvermegoldásokat forgalmazó LLP Budapest Kft. együttműködési megállapodást kötött a Microsoft Business Solutions Hungary Kft.-vel. A szerződés értelmében az LLP Budapest a kis- és középvállalatok számára kedvező licencelési konstrukcióban kínált Microsoft Business Solutions–Navision integrált vállalatirányítási és üzleti szoftvert fogja forgalmazni, a bevezetéseket előkészíteni, kivitelezni, illetve a terméket támogatni. Az elmúlt hét év során elvégzett hasonló munkák révén az LLP már feltérképezte a kis és közepes vállalatok igényeit, működési sajátosságait. „A Navision szoftver igen rugalmas jellemzői, valamint az LLP többéves tapasztalata a biztosítéka, hogy a vállalatok értékálló megoldáshoz jutnak, és az egyébként ilyen jellegű üzleti-informatikai beruházás által rájuk rótt teher is lényegesen csökkenthető" – nyilatkozta DRESKA BARBARA, az LLP Budapest ügyvezető igazgatója.

WWW.ICON.HU

AZ ICON INFORMATIKAI FEJLESZTÉSE AZ OMSZ-NÉL

Sikeresen befejeződött az Országos Meteorológiai Szolgálat központi archívumának, valamint tároló- és mentőrendszerének kialakítása. Az OMSZ olyan archiválási megoldás kidolgozására keresett kivitelezőt, amelynek segítségével a felhasználók transzparensen érhetik el a szükséges adatokat, függetlenül attól, hogy azok milyen típusú háttértárolón (diszk, magneto-optikai vagy szalagos) találhatók. A projektben részt vevő Icon Rt. EMC Clariion tárolótömb, továbbá HP és IBM Unix-szerverek Storage Area Networkbe (SAN) integrálását, valamint HP SureStore és Omniback alapú mentési és visszaállítási rendszer kialakítását végezte el a megbízó számára. Az OMSZ a projekt sikereként az adatbiztonság növekedése mellett a mentési idő egyharmadára csökkenését emelte ki. Az informatikai fejlesztés következő állomása várhatóan további gépek SAN-hálózatba kapcsolása, illetve a tárolókapacitás növelése lesz.

WWW.ALBACOMP.HU

LAUFER TAMÁS AZ ALBACOMP ÚJ VEZÉRIGAZGATÓJA

Az Albacomp Részvénytársaság vezérigazgatója 2003. február 17-étől LAUFER TAMÁS, aki multinacionális vállalatvezetési tapasztalataival erősíti a teljes mértékben hazai tulajdonban lévő vállalatot. Laufer Tamás 37 éves, villamosmérnöki és MBA-végzettséggel rendelkezik. Korábban a Bullnál és az Andersen Consultingnál menedzseri, az Oracle-nél, majd legutóbb a SZÜV-nél vezérigazgatói pozíciót töltött be.

WWW.APLUS.HU, WWW.BJSPORT.HU

A MOVEX MELLETT VOKSOLT A NIKE-DISZTRIBÚTOR

Az aPlus Consulting a 2002. december végén kötött szerződésben foglaltaknak megfelelően Movex vállalatirányítási rendszer bevezetésébe kezdett a B & J Sportnál. Az 1997-es alapítása óta mára Magyarország legnagyobb Nike-disztribútoraként ismert vállalkozás a kiválasztott rendszerrel lefedi a nagykereskedelmi beszerzéstől a raktározáson keresztül a kiskereskedelmi értékesítésig terjedő teljes értékteremtő folyamatát. A projekt során a Movexbe a NovoShop pénztárgépes rendszert is integrálják. Egy hardverbérleti megállapodás keretében a Movex az aPlus Consulting tulajdonában és telephelyén lévő IBM-szerveren fut. Az implementálás és oktatás szerződésben vállalt időtartama mindössze másfél hónap.

WWW.INTERWARE.HU

VISZONTELADÓI HÁLÓZATOT INDÍTOTT AZ INTERWARE RT.

Az Interware Rt. bővíti jól működő direkt értékesítési módszereit, és kiegészíti indirekt értékesítéssel, az ügyfelek hatékonyabb elérése és professzionálisabb kiszolgálása érdekében. Februárban indult el az Interware Partner Hálózat működése és folyamatos fejlesztése. A hálózat kiépítésének célja az Interware Rt. szolgáltatásainak értékesítése oly módon, hogy az előfizetőnek ne kelljen közvetlen kapcsolatba kerülnie az internetszolgáltatóval. Az internetszolgáltató–viszonteladói kapcsolat segítségével a partnerek saját értékesítési hálózatukat kihasználva bővíthetik termék- és szolgáltatási körüket azáltal, hogy az Interware Rt. termékeit is értékesítik. Az Interware Partner Hálózaton belül bevezetésre került az új előfizető közvetítéséért járó Tippadó kategória is, kizárólag meglévő Interware-ügyfelek részére.

WWW.SYNERGON.HU???

SYNERGON: IRÁNY A RÉGIÓ!

Az új, háromfős irányítóbizottság (EC) egyik tagja is részt vett a Synergon február 12-ei pénzügyiév-értékelő, stratégiát hirdető és az idei kilátásokkal foglalkozó sajtótájékoztatóján. SZÁRAY LÓRÁNT vezérigazgató általános, csoportszintű értékelést adott. A 19,48 milliárd forintos éves árbevétel cégcsoporton belüli százalékos megoszlása a következő volt: Synergon – 56%, Infinity (cseh) – 30%, Span (horvát) – 9%, Fibex – 5%. Célként a régió teljes lefedettségének partnerséggel, akvizícióval való elérését említette. CZAKÓ FERENC elnök szerint a Synergon-stratégia megvalósításában erősödő fókusszal szerepelnek a szolgáltatások, a nagyobb hozzáadott érték és az ügyfélkapcsolatok. Az elnök jelentős tartalékokat lát a csoportszintű működésben és a régiós jelenlét elsősorban Szlovákia és Szlovénia irányába történő kiterjesztésében.

A hónap híre

KSH-adatgyűjtés: szolgáltatás-külkereskedelmi adatbázis

Magyarország 2004-ben csatlakozik az Európai Unióhoz. Ennek következtében hazánk is átveszi az unió közös kereskedelempolitikai rendszerét, s csatlakoznia kell a tagságból adódó európai egyezményekhez. Ez alól nem kivétel a statisztika területe sem. A megoldásra váró feladatok egyike a szolgáltatás-külkereskedelem megbízható adatbázisának létrehozása. A megfelelő minőségű és részletességű, valamint összehasonlításra alkalmas szolgáltatás-külkereskedelmi statisztikák megteremtése érdekében az EU-ban a közeljövőben kötelező érvényű jogi szabályozás lép életbe.

A szolgáltatás-külkereskedelmi forgalomról nyert statisztikai adatok elengedhetetlenül fontosak nemcsak a nemzetgazdaság egészére vonatkozóan (előrejelzések, elemzések), hanem az e tevékenységet folytató cégek számára is. Az adatszolgáltatók hasznos piaci információkhoz juthatnak általuk stratégiai döntéseik meghozatalához. Ennek alapján tudják lemérni, hogy hol tartanak, tevékenységük hogyan, milyen súllyal integrálódik a nemzeti külkereskedelem egészébe, s majdan az uniós piacon elfoglalt helyüknek is egyfajta értékmérője lesz a felmérésekkor kialakuló adatsor, illetve kimutathatóvá válik az importált szolgáltatások jelentősége a hazai felhasználásban.

A fenti igények kielégítése érdekében a Központi Statisztikai Hivatal 2003-ban adatgyűjtést végez a szolgáltatási tevékenységet folytató gazdasági szervezetek körében.

A fejlett országokban a szolgáltatások teszik ki a gazdasági tevékenységek több mint kétharmadát, ezért az EU elérendő céljának tekinti a megfelelő minőségű és részletességű, valamint összehasonlításra alkalmas szolgáltatás-külkereskedelmi statisztikák megteremtését. Az ennek érdekében életbe lépő szabályozás tartalmazza az adatszolgáltatási kötelezettséget, az Eurostatnak átadandó adatok körét, annak határidejét, valamint bizonyos általános minőségi elvárásokat. A jelenlegi, döntően a pénzmozgások megfigyelésén alapuló szolgáltatás-külkereskedelmi statisztikai rendszer, amelynek az MNB a felelőse, nem tesz eleget az EU által megfogalmazott követelményeknek. Egyrészt az adatok részletezettsége nem megfelelő, másrészt az EU-n belüli pénzügyi átutalásokat (a már elfogadott jogszabályok miatt) nem lehet teljes egészében megfigyelni, ami csökkenti a rendelkezésre álló információt.

Az adatgyűjtési rendszer megvalósításának első lépése egy olyan, mintegy 35 ezer vállalkozást érintő egyszeri felvétel (cenzus) végrehajtása, amely felméri a hazánkban működő, szolgáltatás-külkereskedelmi tevékenységet folytató gazdasági szervezeteket. Ezáltal kialakul egy teljes körű adatbázis, amelyből mintavétellel választódik ki azoknak az adatszolgáltatóknak a köre, amelyek a jövőben rendszeresen, negyedévenként számolnak majd be tevékenységükről. A KSH minden olyan gazdálkodó szervezetnek kiküldi a kérdőíveket, amelyről a rendelkezésre álló statisztikák alapján feltételezhető, hogy 2002-ben folytatott szolgáltatás-külkereskedelmi tevékenységet. Teljes egészében bekerülnek a megfigyelt körbe azok a vállalatok, amelyek korábban szolgáltatás-külkereskedelmi jelentést (OSAP 1470) töltöttek ki, vagy forgalmuk megjelent a Magyar Nemzeti Bank által összeállított fizetési mérleg szolgáltatás sorában. Szintén bekerültek a megkérdezettek közé – amennyiben árbevételük elérte a 20 millió forintot, vagy a foglalkoztatottak száma legalább 5 fő volt – azok a cégek, amelyeknek a vámstatisztika szerint termékexportjuk nem volt, de eredménykimutatásuk alapján árbevételük egy része exportból származott, illetve a vámstatisztika szerint terméket hoztak be és/vagy vittek ki javításra operatív lízing vagy haszonkölcsönügylet keretében, illetve (határt átlépő adathordozóra telepített) szoftverrel (kül)kereskedtek.

Az így meghatározott adatszolgáltatói kör kiegészült a potenciálisan szolgáltatás-külkereskedelmet folytató vállalkozásokkal. A KSH potenciális külkereskedőnek tekinti azokat a cégeket, amelyek a szolgáltató ágazatokban legalább 10, a termelő ágazatokban legalább 20 főt foglalkoztatnak, minimum 1 milliárd forintos árbevétellel rendelkeznek, vagy a legalább 15 millió forintnyi jegyzett tőkéjük 100%-ban külföldi tulajdonban van.

A cégek részéről az adatszolgáltatás késedelmes teljesítése vagy annak megtagadása, valamint valótlan információk közlése büntető-, illetve szabálysértési eljárást vonhat maga után.

Kapcsolódó webcím:

WWW.KSH.HU

Minősített Matáv

Az IISA Shiba-, a Mátrix és a minőségi díjak után: csoportszintű ISO 9001:2000

Különösen a szolgáltatói szektorban ismerték fel a vállalatok a minőség fontosságát, érték- és presztízsnövelő szerepét. Egyfajta rangot jelent, és elkötelezettséget fejez ki, ha egy szervezet a neve mellett szerepeltetheti az ISO-tanúsítást. A Matáv által kiépített és az SGS által 2002 decemberében sikeresen tanúsított, csoportszintű ISO 9001:2000 szerinti minőségirányítási rendszert a cégcsoport mérete és összetettsége teszi különlegessé.

A Matáv számára mindig is kiemelkedően fontos volt, hogy megfeleljen a minőségi elvárásoknak. A vállalatcsoport egyes részei, szakterületei már számos eredményt elértek a minőségtanúsítás terén, amit különböző díjak, tanúsítványok igazolnak.

1998-ban a vállalat logisztikai területe elnyerte a japán **Shiba** professzor által alapított IISA Shiba-díjat. A pályázat a logisztikai terület folyamatelvű teljesítménymérő és belső ügyfélelégedettség-mérési rendszerének kialakításáról szólt. A nyertes pályázat eredményeként a Matáv 1998-tól tagja a Nemzeti Minőség Klubnak, amelybe a Shiba-díj nyertesein kívül a Nemzeti Minőség Díj első helyezettjeit hívják meg.

A hazai távközlési cégek közül elsőként a Matáv vállalta, hogy a Hírközlési Főfelügyelet által kijelölt Mátrix nevű tanúsító szervezet felülvizsgálja, menynyire felel meg a vonatkozó jogszabályoknak, a társaság saját üzletszabályzatának és a hatósági előírásoknak. Az először 2001-ben kiadott, majd az új hírközlési törvény megjelenését követően 2002-ben megújított – a minőségirányítási rendszerekre épülő, annak felülvizsgálatát kiegészítő – tanúsítás igazolja a Matávon belül az előírt műszaki paraméterek megfelelőségét, a számlázási rendszer megfelelőségét és zártságát, a hatóságok által a fogyasztók védelmében előírt jogszabályok betartását.

Az ügyfelek által észlelt minőség javításában a Matáv csoportszintű tanúsítását alkotó részrendszerek önállóan is jelentős eredményeket értek el az elmúlt években. A számlázási területen például 1999-ben vezették be az ISO 9001-es rendszert, s azóta a számlapanaszok száma drasztikusan csökkent.

A cégcsoport több területe a nemzetközi EFQM modell alapján rendszeresen végez önértékelést, és folyamatosan javítja működését. Ezen a területen a Matáv-csoport mobilüzletága, az önálló tagvállalatként működő Westel 900 ért el igen komoly eredményeket, amikor számos egyéb mellett megnyerte a Nemzeti Minőség Díjat, majd később az Európai Minőség Díjat is.

A Matáv az ISO 9001-es tanúsítások mellett a jelentős környezeti hatással bíró szakterületein egyben ISO 14001 szerinti környezetközpontú irányítási rendszereket is bevezetett, és sikeresen tanúsíttatott. Annak ellenére, hogy a Matáv fő tevékenysége alapvetően nem környezetszennyező, a távközlési vállalat ezen a téren is példamutatóan kifejezi a társadalommal kapcsolatos felelősségérzetét és elkötelezettségét.

A Matáv-csoport minőségirányítási keretrendszerét többéves felkészülés eredményeként 2002 decemberében tanúsította az SGS, a világ legnagyobb független minőség-ellenőrző és tanúsító testülete. Az ISO 9001:2000 szerinti minőségirányítási rendszerek bevezetésével a Matáv célja, hogy időtől és helytől függetlenül állandó színvonalat nyújtson ügyfeleinek, valamint folyamatosan javítsa szolgáltatásainak minőségét. A vállalatcsoport a minőségirányítási rendszerek alapelveinek megfelelően tevékenységét rendszeresen méri, elemzi, működését és minőségirányítási rendszerét folyamatosan fejleszti.

A legújabb „bizonyítvány” azt jelenti, hogy a teljes cégcsoport korszerű, egységesen kiépített és tanúsított ISO 9001:2000 szerinti minőségirányítási rendszert működtet, amely 17 önállóan tanúsított részrendszerből és egy azokat összefogó keretrendszerből áll. A 17 önálló résztanúsítványt a vállalat tudatosan tervezett, összefogott munkával folyamatosan szerezte meg az elmúlt évek során, ügyelve arra, hogy azok egységesek legyenek. Az így kiépített és tanúsított részrendszereket 2002-ben a cégcsoport irányító szervezetére és tevékenységeire létrehozott keretrendszer bevezetésével csoportszintű rendszerbe integrálta.

Ebben több mint tízezren dolgoznak. Bár ISO 9001 szerinti tanúsítást több vállalat is szerzett már, tekintettel a Matáv-csoport méretére és összetettségére, a kiépített és sikeresen tanúsított csoportszintű minőségirányítási rendszer Magyarországon szakmailag egyedülálló, és nemzetközi szinten is ritkaságnak számít.

Bár ISO 9001 szerinti tanúsítást több vállalat is szerzett már, tekintettel a Matáv-csoport méretére és összetettségére, a kiépített és sikeresen tanúsított csoportszintű minőségirányítási rendszer Magyarországon szakmailag egyedülálló, és nemzetközi szinten is ritkaságnak számít.

A hagyományos és az online **média** kapcsolata

NETMONITOR-KUTATÁS, NRC–TNS, 2003. FEBRUÁR

NetMonitor néven közös kutatássorozatot indított az NRC Piackutató Kft. és a Taylor Nelson Sofres Hungary. A két cég 2003. novemberig 10 különböző témakörökben, többek között a gazdaság, az informatika és a telekommunikáció területén végez havonta felméréseket. Januárban az online és a hagyományos média kapcsolatával, az online kommunikációval és az internetes kultúrával, valamint a kultúrával kapcsolatos online információkkal foglalkoztak. Az adatfelvétel 2003. február 10. és 12. között zajlott le a NetPanel.hu oldalon. A több mint 400 érvényes kérdőív adatai nem, kor, iskolai végzettség és településtípus alapján reprezentatívnak mondhatók a magyarországi internetezők tekintetében.

Kapcsolódó webcímek:

WWW.NRC.HU

WWW.NETPANEL.HU

WWW.TNS.HU

Egy átlagos magyarországi internetező hetente 15 órát néz televíziót, 10,5 órát hallgat rádiót, és 4 órát olvas újságot. Az internetezésre fordított heti idő alig marad el a tévénézéstől, hiszen nagyjából 14 óra jut erre a tevékenységre, amiből 8,5 órát kifejezetten böngészéssel, információszerzéssel és weboldalak olvasásával töltenek. Alighanem már születésünkkor sok minden eldől, hiszen a férfiak sokkal több időt ülnek a különböző képernyők előtt (a különbség a tv esetében 7, míg az internetnél „csupán” 5 óra). Sokkal kiegyenlítettebbek a szokások a rádióhallgatás és az újságolvasás terén.

Az életkornak csupán a televíziónézésre és az újságolvasásra van jelentősebb hatása az internetezők tekintetében, azaz az életkor előrehaladtával nő az ezekre a tevékenységekre fordított idő. Ilyen jellegű összefüggés nem mutatható ki a rádió és az internet tekintetében. (Ne feledjük, hogy rendszeres internetezőkről van szó.)

„A kutatássorozat alapját az NRC által működtetett NetPanel.hu kutatási portál regisztrált felhasználóinak online megkérdezése adja. Az adatfelvétel során létrejövő adatbázist munkatársaink több szempont szerint ellenőrzik, és a TNS hagyományos módszerrel felvett, nagy mintás hazai internet-alapkutatásának eredményeiből származó adatainak felhasználásával súlyozzák. Szigorú módszertani eljárásunknak köszönhetően a kutatás reprezentatívnak tekinthető a webet legalább heti rendszerességgel böngésző hazai internetfelhasználók körében” – nyilatkozta KLENOVSZKI JÁNOS, az NRC ügyvezető igazgatója.

Egészen más a helyzet azonban, ha azokat a válaszokat elemezzük, amelyek az internetezők szubjektív vélekedéseit firtatták. A kérdés arra vonatkozott, hogy a rendszeres világháló-használat hatására nőtt vagy csökkent-e az egyéb médiafogyasztásra szánt idő. 40% válaszolt úgy, hogy amióta rendszeresen internetezik, kevesebbet néz tévét, míg 34%-uk kevesebbet olvas újságot. Azonban közel 40% azoknak az aránya, akik úgy válaszoltak, hogy ilyen típusú szokásaikban nem állt be változás. 11% kevesebbet jár szórakozni, míg 8% kevesebb időt tölt a barátaival, sőt 5% azoknak az aránya, akik mindkét választ megjelölték, így számukra a rendszeres internetezés már egyértelműen a társas kapcsolataikon is nyomot hagyott.

PÁRHUZAMOS UNIVERZUMOK

Érdekes lehet annak a vizsgálata, hogy ezek a tevékenységek hogyan végezhetők egymással párhuzamosan. Internetezés közben a leggyakoribb a rádióhallgatás, hiszen majdnem minden második esetben a szörfözés rádiózással egészül ki. Televíziót az internetezéssel egyidejűleg minden ötödik esetben néznek. A legvirtuózabb médiafogyasztónak a válaszadóknak az a 9%-a bizonyult, amely mind a három tevékenységet egyszerre végzi.

A világhálón megjelenő új szolgáltatásokkal, lehetőségekkel, például az új weboldalakkal kapcsolatos információk forrása természetesen elsősorban maga az internet. Egyre inkább beszélhetünk azonban az egyes médiafajták közötti munkamegosztásról, azaz az információáramlás hagyományos (offline) módozatai is számos módon befolyásolják az internetezési szokásokat. (Itt elég csupán az elmúlt hónapok valóságshow-műsoraira gondolnunk, amelyek igen in-

tenzíven építettek az online médiára és a nyomtatott sajtóra egyaránt. Ez természetesen csak egy kiragadott példa, más területeken is egyre inkább érvényesülnek ezek a kapcsolódások.) Az internet mellett így a televízióban és a különböző újságokban megjelenő hirdetések, információk a figyelemfelkeltés legfontosabb forrásai. Ezen a téren kevésbé hatékony a rádió, nagyrészt annak következtében, hogy verbálisan igen nehézkes, illetve az írott médiánál rosszabb hatásfokú az információk és üzenetek átadása.

A kapcsolat fordítva is működik, azaz a döntően egyirányú kommunikációt biztosító hagyományos médiánál a további információgyűjtéssel kapcsolatban immáron mindennapos jelenséggé vált a hálón keresztüli „folytatás". Adataink is ezt támasztják alá, hiszen az internetezők több mint felével (56%) előfordult már, hogy konkrét, megadott weboldalak hiányában online módon próbált meg pluszinformációkhoz jutni azok után, hogy valamilyen, tévében, rádióban, újságban megjelenő információ felkeltette érdeklődését. Valószínűleg a hirdetők pozitívan értékelik azt a tényt, hogy a hazai gyakori internetezők 44%-ával előfordult már, hogy valamilyen hagyományos médiumban megjelenő hirdetéssel, reklámmal kapcsolatban nézett utána a pluszinformációknak az interneten. Még optimistább a kép, ha ehhez azt is hozzátesszük, hogy egy weboldal hirdetését a válaszadók kétharmada felkeresi abban az esetben, ha az számára érdekes információkat tartogathat.

Mindezek alapján látható, hogy a világháló mint információforrás és szórakozási lehetőség a magyarországi internetezők körében teljes mértékben egyenrangú partnerévé vált a hagyományos médiának. A netet rendszeresen használók többsége jól használja ki az információszerzés kombinált – azaz hagyományos és online médiát egyaránt igénybe vevő – módjait.

Adataink alapján nem beszélhetünk egyértelműen arról a jelenségről, hogy az internetezés miatt nagymértékben csökkent volna a hagyományos médiafogyasztásra szánt idő. Természetesen az idő véges, így a netezés időtartama is javarészt más tevékenységek rovására növekedhet, ám az átlagos internetezők körében (vagyis a „függőket" nem számítva) az online időtöltés többnyire nem csökkentette jelentős mértékben az egyéb médiatermékekre fordított időt.

KULTURÁLIS INFORMÁCIÓK AZ INTERNETEN

A háló és a kultúra két módon kapcsolódhat egymáshoz. Az első esetben maga az internet válik a kultúra megjelenítőjévé, míg a második esetben csupán információforrásként kiszolgálja azt. Ez utóbbi kérdéssel kapcsolatban elmondható, hogy adatainak alapján napjainkban – részben a szegényes tartalom miatt – a net még korántsem nevezhető a kultúra információs bázisának. Talán egyedül a mozi lóg ki a sorból.

Nem meglepő, hogy az egyes településtípusok tekintetében jelentősebb eltérések mutatkoznak az internet és a kultúra kapcsolatában. A budapestiek elsősége, valamint a vidéki városok, illetve falvak hátrányosabb helyzete vitathatatlan, nem feledve persze a számukra rendelkezésre álló kulturális „paletta" különbségeit sem.

Ha azt nézzük, hogy az online információszerzésnek melyek a legjellemzőbb formái a kulturális eseményekkel kapcsolatosan, akkor látható, hogy leginkább a web böngészése és az e-mail a legelterjedtebb. Viszonylag kicsi azoknak az aránya, akik chaten vagy fórumokon keresztül jutnak hozzá kultúrával kapcsolatos információkhoz.

A hagyományos média területén továbbra is őrzi vezető pozícióját a televízió és a nyomtatott sajtó. Az internetezők háromnegyede e két forrásból szerzi be a kulturális eseményekkel kapcsolatos ismereteit.

Az online információk a konkrét döntéseket legnagyobb arányban a mozi esetében befolyásolják. A válaszadók közel felével előfordult már, hogy az interneten található infók alapján nézett meg egy filmet. Nem nehéz azt sem belátni, hogy ebben a csoportban zömmel 35 éven aluliakat találunk. Figyelemre méltó ugyanakkor, hogy Budapest és a vidék egyenlőtlensége e tekintetben elmosódik, azaz a vidéki városok lakói ugyanolyan arányban veszik igénybe ezt a szolgáltatást, mint a budapestiek. Csupán 14% azoknak az aránya, akikkel még semmilyen kulturális vagy szórakozási lehetőséggel kapcsolatban nem fordult elő az online informálódás.

KLENOVSZKI JÁNOS – SÁGVÁRI BENCE

...a hazai gyakori internetezők 44%-ával előfordult már, hogy valamilyen hagyományos médiumban megjelenő hirdetéssel, reklámmal kapcsolatban nézett utána a pluszinformációknak az interneten.

Grepton-megoldások

Bővülés a recesszió ellenére

A Protomix 1977-ben (Emotronic néven) alakult liechtensteini–magyar vegyesvállalat. Kezdetben hardverkereskedelemmel és rendszerintegrációval foglalkozott. Az 1990-es évek elején meghajtóprogramok, egyszerűbb képdigitalizáló és -megjelenítő szoftverek fejlesztésére került sor. Erre épült aztán az orvosi diagnosztikai, ambuláns, osztályos és kórházi rendszerek fejlesztése. 1995-ben egy átgondolt stratégiaváltás következtében a hangsúly a nagyvállalati körnek készülő, egyedi, kliens–szerver alapú információs rendszerek fejlesztésére helyeződött át. Az alapításkor 3 fővel induló szoftverrészleg 2000-re 60 fős, 370 milliós forgalmat lebonyolító stratégiai üzletággá nőtte ki magát, és 2001. március 1-jétől kezdve Grepton Informatikai Rt. néven folytatja tevékenységét. A Grepton 2002-ben 1,4 milliárd forintos árbevételt ért el, és a jelek szerint idén is folytatja szárnyalását. A cég stratégiájáról, filozófiájáról Süli Andrást, a Grepton marketing-, PR-, pénzügyi és kontrollingterületekért felelős tulajdonos partnerét kérdeztük.

Business Online: – Milyen stratégiai célokat tűztek ki maguk elé erre az évre?

Süli András: – Létezik egy alapstratégiánk, amely csúnya számokról beszél, és ezek a számok azt mondják, hogy 60 százalékos növekedést kell elérnünk ebben az évben, azaz a tavalyi 1,4 milliárdról a 2 milliárdos szintre kell lépnünk. Leszögeztük, hogy mindenféleképpen technológiai cég kívánunk maradni. Ezenkívül szeretnénk a hatékonyságunkat és az ügyfeleink elégedettségét növelni. Ezek a fontos sarokpontok. Elérésük a Grepton-megoldások révén lehetséges, amelyekben benne vannak külső termékek is, például a NetIQ rendszermenedzsment-eszközök. A Grepton-megoldások magját mégis a házon belüli fejlesztések adják, amelyek egyedi ügyféligények alapján jöttek létre, és kiegészültek különböző fejlesztésekkel, funkciókkal. Ilyen például a helpdeskrendszer, amelyet a Nestlének fejlesztettünk, de azóta több ügyfélnél bevezettük már.

B. O.: – Gyakorlatilag több éve arról beszélünk, hogy az informatikai piacon recesszió tapasztalható. Hogyhogy nem érzi ezt a Grepton?

S. A.: – Minket nem érdekel, hogy recesszió van. Jó, ez egy kicsit erős. Mi is érezzük a visszaesést, de csak abban, hogy nehezebb a megbízásokat elnyerni, többet alkudoznak az ügyfelek. Ennek ellenére az, aki minőségi munkát végez, és a projekthármast biztosítja, tehát a megfelelő funkcionalitást a kialakított költségkereteken belül az elvárt határidőre elkészíti, talál munkát. És azok az ügyfelek, akiknek a profi megoldás üzleti előnyt jelent, ezt meg is fizetik. Ha azonban az ügyfél nem fogadja el a szempontjainkat, akkor felrajzolunk neki egy háromszöget. A három csúcs jelenti a projekt három követelményét, azaz a funkcionalitást, a költségkeretet és a határidőt. Azt szoktuk mondani, hogy a három követelményből mi egyszerre kettőt tudunk tartani, azaz a megoldás vagy olcsó lesz, de akkor nem lesz teljes, és a projekt nem lesz annyira gyors, vagy gyors lesz, teljes körű funkcionalitással, de drága. Visszatérve a recesszió kérdéséhez: azt gondolom, hogy aki minőségi munkát végez, annak számára nem recesszió van, hanem stagnál a piac. És hogy a stagnáló piacon hogyan lehet nőni? Egyrészt kompetenciaszélesítéssel, másrészt megoldásfókuszú megközelítéssel. Azt mondhatjuk az ügyfeleinknek, hogy a legtöbb piacon szerteágazó tapasztalatokkal rendelkezünk, így egy nagyvállalat problémáinak megoldására nem dobozos termékeink, hanem körvonalazott elképzeléseink vannak. 2003-ban a termékek mentén történő rendszerintegrációs szemlélet megerősödik a cégen belül.

B. O: – Milyen nagyságú projektek jellemzőek a Greptonra?

S. A.: – Ez évről évre bővül. Ma a leghosszabb projektünk egyéves. Ez egy nagy mobilszolgáltatónál átfogó, stratégiai IT-projekt. Sokkal jellemzőbbek azonban a 3-5 hónapos, 3-6 embert lekötő munkák. Az árbevételt tekintve az 5 és 20 millió forint közötti munkák nagyon gyakoriak, de igazán a 20 és 100 millió forint közötti, egy éven belül megvalósítható projektek vágnak a profilunkba. Igyekszünk az eddig felhalmozott tudást konzulensi megközelítéssel kiegészíteni, és fővállalkozói szerepkörben megjelenni minél több projektben.

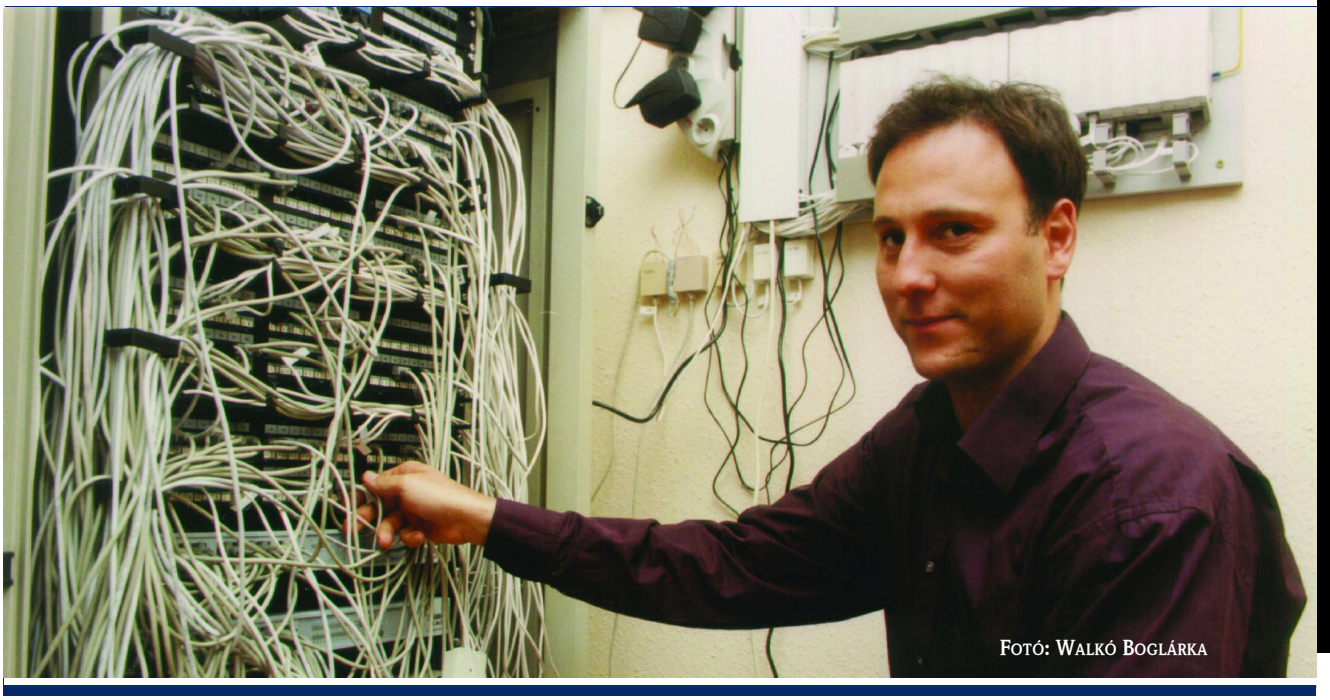
B. O.: – Magyarországon az IT-projektek sikerességének tekintetében – mondjuk úgy,

HOGY – ELLENTMONDÓ DOLGOKAT LEHET HALLANI. ÖNÖK MIT TEKINTENEK SIKERES PROJEKTNEK: AMIKOR LERAKJÁK A MEGOLDÁST AZ ÜGYFÉL ASZTALÁRA, AMIKOR AZ ÜGYFÉL ZÖKKENŐMENTESEN KÉPES HASZNÁLNI AZT, VAGY ESETLEG AMIKOR A BEVEZETETT IT-RENDSZER HATÁSÁRA MÁR KONKRÉT ÜZLETI ELŐNYÖK JELENTKEZNEK?

S. A.: – Amikor házon belül projektmenedzsereinket képezzük, akkor úgy definiáljuk a sikeres projektet, hogy az teljesíti a határidő, a költség és a funkcionalitás említett hármasát. Induláskor tehát van egy cél, egy ár és egy határidő, s ha mind a három megvalósul, akkor sikeres IT-projektről beszélhetünk. Ez egy jó első megközelítés. A második viszont az, hogy elégedett-e az ügyfél azzal, amit kapott. Tehát engem nem annyira zavar, ha kicsit többet kell dolgoznom a projekten, mint ahogy terveztük, ha utána elégedett az ügyfél. Az ügyfelet nem annyira zavarja, ha a funkcionalitást növelve kicsit többet kell kifizetnie a projektért, ha utána házon belül az emberek szívesen használják az IT-megoldást. Az üzleti előnyöket a sikeresség kritériumának tekinteni nagyon kérdéses. Az IT-beruházások megtérülésének ideje ma megközelítőleg egy év. Tehát a projekt lezárásakor megmondani, hogy az milyen konkrét előnyökkel fog járni az ügyfél számára, csak számítások alapján lehet, és szerintem az kókler, aki már ebben az időpontban kijelenti, hogy a projekt megtérült. Egyszer beszélgettem egy nagyváros önkormányzatának informatikai vezetőjével, és megkérdeztem, hogy szerinte mi a sikeres IT-projekt. Azt felelte: „Hát, amit majd annak kiáltunk ki!” Ez is egy megközelítés; bár mi projektmenedzsment-szinten nagyon jól mérjük a sikerességet, nem biztos, hogy az ügyfél is sikeresnek érzi azt, amit mi annak könyvelünk el.

B. O.: – HOGYAN LEHET AZ ÜGYFELEK ELÉGEDETTSÉGÉT ÉS EZZEL A PROJEKT SIKERESSÉGÉT NÖVELNI?

S. A.: – Lehet, hogy műhelytitok, de elárulok valamit. Ha minden felhasználóra rászánunk egy órát és egy tábla csokit, megfogjuk a kezét, s megmutatjuk neki, hogy „nézz ide, ezt hoztam a Greptontól, mutasd már meg, hogy te mit csinálsz, én meg megmutatom, hogy hol vannak a gombok”, annak az az eredménye, hogy a felhasználó boldog. És ha a felhasználó boldog, akkor használja az alkalmazást, valamint a vezetőséghez is eljut előbb-utóbb, hogy az alkalmazottak szeretik a rendszert. Ez általában nem igényel többet 50 befektetett óránál. Ha nem szánom rá ezt az energiát, akkor beleütközöm abba, hogy az emberek nem szeretik a változásokat. Azt fogják mondani: „Most idedobták ezt nekem, mit csináljak vele? Nem találom azt a gombot, miért nem tették három centivel feljebb, hogy oda lehessen kattintani?” És ugyanazzal a rendszerrel, ugyanazzal a funkcionalitással állati elégedetlenek lesznek, ami szintén el fog jutni a vezetőséghez. A vezető pedig felelőségre vonja a beszállítót, aki magyarázhatja a bizonyítványát. Hiába azt szállította, amit megbeszéltek, hiába működik a rendszer, a megrendelő nem lesz elégedett a projekttel.



FOTÓ: WALKÓ BOGLÁRKA

B. O.: – Tehát minden IT-projekt végén ott ül Mari néni, aki az egerekkel sohasem szimpatizált. Hogyan lehet megoldani, hogy ne csak a lezáráskor nyerjük el az elégedettségét, de már a projekt megkezdésekor figyelembe vegyük a véleményét?

S. A.: – Sajnos ez csúnya pénzkérdés. Amiről beszélünk, az a rendszertervezés első része, az interjúkészítés. Mi úgy tervezünk, hogy megnézzük a projekt érintettjeit, és minden egyes munkacsoportból veszünk egy reprezentatív mintát, s készítünk velük egy négyórás interjút. Ezt be is árazzuk. Tudunk adni kedvezményeket, engedményeket, de nem a végtelenségig. Tehát ha alacsonyabb költségvetésre van szükség, csökkenthetjük az interjúk számát, és mondjuk a pénzügyről nem két embert kérdezünk meg, csak egyet. Erre azt mondja az ügyfél, hogy „tökéletes". „Kit érdekelnek azok a vén banyák, különben is, miért akart maga ezekkel beszélni, amikor én pontosan tudom, hogy mire van szükség." A jó projektek során viszont figyelmet kell fordítani az interjúkra, a helyközi tesztekre és az oktatásra. Sokszor beleütközünk abba a kérdésbe, hogy a helyközi teszteket is szívesen kihagynák a felhasználók. Azt mondják, hogy nincs idejük félkész alkalmazásokat nézegetni, és majd jöjjünk vissza, ha elkészült. Ilyenkor megint odamegyünk egy tábla csokival. Annak, hogy a Grepton tud jó informatikai projekteket csinálni, jelentős százaléka nem technológiai kérdés. A kulcs a megfelelő projektmenedzsment. Egy jó szóval meg lehet duplázni az informatikai projekt sikerének esélyét.

B. O.: – A Grepton négyszeres aranyfokozatú Microsoft-partner. A tanácsadói, konzulensi szerepkörrel viszont nehezen összeegyeztethető, hogy a tanácsadó egy bizonyos technológiától függjön. Hogyan kerülik el ezt a csapdát?

S. A.: – Hat éve nagyon erősen kötődünk a Microsoft-technológiához, de mi nem a Microsoft Magyarország vagyunk. Ha azt látjuk, hogy az ügyfél technológiai környezete számára sokkal praktikusabb az Oracle, mint az SQL Server, akkor nem mondjuk azt, hogy SQL Servert vegyen. Egyrészt azért, mert értünk az Oracle-technológiához, másrészt azért, mert nem keresünk azon, ha egy ügyfélhez Microsoft-megoldások kerülnek be. A stratégiánk az ügyfél elégedettségéről beszél, és mi ezt fogjuk megcélozni. Ha azt látjuk, hogy az ügyfél nem a Microsoft-technológia irányában elkötelezett, akkor mi ennek megfelelően szállítunk neki. Több Unix-, Linux- és Oracle-technológiára alapozott projektünk volt már. Mindezzel együtt a projektekkel kapcsolatos tudás, a piaci ismeret fontosabb, mint a technológiai tudás. Az elmúlt nyolc év alatt soha nem volt olyan projektünk, ahol megbuktunk volna egy technológiai kérdésen. Az előfordult, hogy rosszul kommunikáltunk, vagy elferdült a funkcionalitás. De hogy ne tudtunk volna megalkotni egy interfészt egy számlázórendszerhez, vagy hasonló technológiai hiányosság, az soha.

B. O.: – Milyen kompetenciákat épített be magába a Grepton a Microsoft-technológiák ismeretén kívül?

S. A.: – Ami biztosan beépült, az az Oracle, a Unix, a Linux, az SAP, az Ixos és így tovább. Nehéz lenne felsorolni. Rengeteg alapkutatást indítottunk el a cégen belül, amelyek egy része már beért – például a .Net alapú fejlesztések –, vagy 2003-ban fog beérni, mint az IT-securityvel kapcsolatos néhány technológia.

B. O.: – Amikor alapkutatást említ, milyen tevékenységekre gondol?

S. A.: – A Grepton Internal Consulting Services feladata, hogy nézelődjön a világban, és beszélgessen a Grepton vezetőivel, kereskedőivel. Mindig minden új technológia után kutat, és jelentést készít arról, hogy az adott megoldás milyen célokra, hogyan használható. Megvizsgáljuk, hogy az érdekesnek talált technológia helyzete milyen a világban és Magyarországon, hogy kik és hogyan foglalkoznak vele. Aztán befektetési tervet készítünk, megvizsgáljuk, hogy mennyibe kerülne beépíteni a megoldást. Az új technológiák iránti kutatás tehát kódolva van a Grepton működésében.

Széll András

Kapcsolódó webcím:

WWW.GREPTON.HU

Üzleti szolgáltatások

Villáminterjú a **British Telecom Ignite** vezetőivel a BT stratégiájáról

A BT Ignite, a British Telecom üzleti szolgáltatásokat és megoldásokat nyújtó üzletága évi 3 milliárd euró bevételt termel, 4 milliárd eurós megrendelésállománnyal rendelkezik, és évi 30 százalékos növekedési rátát ér el. Portfóliójában jelen vannak az asztali és a hálózati eszközök, a szoftverek, az átvitelt és összekapcsolást szolgáló megoldások, az IP alapú e-üzleti megoldások, a menedzselt hálózati szolgáltatások, valamint a rendszerintegráció a komplex, globális követelményeknek megfelelő konzultációval együtt. A BT Ignite stratégiájáról dr. Wilfried Russt, a cég Németországért, Svájcért és Közép-Kelet-Európáért felelős kommunikációs igazgatóját, valamint Ferenczi Tamást, a BT Ignite kelet-európai üzletért felelős igazgatóját kérdeztük.

Business Online: – Magyarországon milyen szolgáltatásokat nyújt a BT Ignite a vállalatok számára?
Ferenczi Tamás: – Jelenlegi portfóliónk lefedi mindazokat a megoldásokat és szolgáltatásokat, amelyekre egy nagyvállalatnak szüksége lehet. Megtalálhatók benne a nemzetközi és belföldi távolsági, illetve mobil-hangszolgáltatások (PSTN), a nemzetközi és hazai bérelt vonalas internetszolgáltatás, a szerverhosting a rendelkezésre álló két adatközpontunkban, a nemzetközi inbound hangszolgáltatás, amely összegyűjti a nemzetközi hangforgalmat a világ bármely részéről, és továbbítja egy adott országban működő call center telefonszámaira. Ezen túl kínálunk infrastruktúramenedzsment-szolgáltatást, amely felméri és proaktívan menedzseli az IP-hálózathoz kapcsolt összes eszközt, CRM-megoldásokat, call centerek komplett megvalósítását, mobil flottákhoz, illetve mozgó munkaerőhöz menedzsmentszolgáltatásokat és GPS-trackingrendszereket.
B. O.: – Ha figyelembe vesszük a BT más szolgáltatásait és a BT Ignite által kínált lehetőségeket, akkor látható, hogy Önök teljesen lefedik mindazon informatikai és távközlési területeket, amelyek egy nagyvállalatnál léteznek. Tekintetbe véve, hogy szolgáltatásaikban a kábelek menedzselésétől a CRM- és PKI-megoldásokon keresztül az irodaépületek irányításáig minden jelen van, és tevékenységüket egész Európára kiterjedően végzik, nem félnek a versenyhatóságoktól?
Dr. Wilfried Russ: – Amikor stratégiát tervezünk, két tényezőre kell odafigyelnünk. Az első, hogy portfóliónkban milyen szolgáltatások találhatók meg. Mi valóban lefedjük a teljes értékláncot, és a legmodernebb informatikai szolgáltatásokkal is foglalkozunk a „hagyományos" távközlési megoldásokon túl. A másik tényező azonban az, hogy ezeket a szolgáltatásokat és megoldásokat milyen, mekkora cégek számára kínáljuk fel. A BT Ignite mindenhol a legnagyobb vállalatokat célozza meg. Egész Európában körülbelül tízezret és Magyarországon mintegy háromszázat. Ez egy nagyon erős fókusz. Nem foglalkozunk a közepes és a kisvállalatokkal, a kiskereskedelemmel. Nagy stratégiai hibát követnénk el, és kihívnánk az európai versenyhatóságok haragját, ha megcéloznánk ezeket a területeket is.
B. O.: – A magyar piac az alternatív távközlési szolgáltatók számára olykor túl kicsinek bizonyult. A meglévő beágyazódások mellett úgy tűnik, hogy sokszor nem lehet olyan profitot elérni, amely fedezni tudja a fix költségeket...
Dr. W. R.: – Mi úgy rendezzük el ezt a kérdést, hogy sok olyan vezetőt, alkalmazottat foglalkoztatunk, aki nemcsak egyetlen országért felelős, hanem egy régióért. Mint például én. Ferenczi úr nem örülne, ha a fizetésemet a magyar büdzséhez rendelnénk. Még a technikai apparátusból is sok mérnök felelős több országért. Ezzel az eljárással kiegyenlítjük a know-how-t a cégen belül, és nem kell fenntartanunk minden egyes területért felelősöket minden egyes országban. Így sikerül alacsonyan tartanunk a fix költségeket, és még egy ilyen kis országban is jövedelmező lehet az üzlet.
B. O.: – És milyen jövedelmezőséget várnak el a portfóliójuk egyes elemeitől? A jövőben is nyereségesen lehet futtatni a hálózatokat, vagy a szolgáltatásokra és a hozzáadott értékekre kell fókuszálniuk?
Dr. W. R.: – Nagyon kiegyensúlyozott a tevékenységünk, erős cash-flow-val. Világos szabályt követünk: csak nyereséges üzletet folytatunk. Egy példával élve, mi nem építkezünk előre, nem létező igények felébredésére várva. Először ügyfeleket szerzünk, és később, amikor igény mutatkozik rá, felépítjük az infrastruktúrát. Ezzel biztosítjuk, hogy nem hiába költjük el a pénzt, felépítve valahol az infrastruktúrát, hanem bevétel is származik a beruházásainkból.
Széll András

Világos szabályt követünk: csak nyereséges üzletet folytatunk. Egy példával élve, mi nem építkezünk előre, nem létező igények felébredésére várva.

Fókuszban a **biztonság**

IDC IT Security Roadshow Central and Eastern Europe 2003

Az üzleti és különösen az információbiztonság kérdése visszatérő témája a sajtónak, és gyakorta foglalkoztatja az informatikai igazgatókat, IT-menedzsereket, illetve mindazokat a vezetőket, akik felelősek a vállalat kockázati tényezőinek felügyeletéért. E kérdéskör vállalaton belüli mélyreható vizsgálatakor az IT-biztonság gyakran csupán olyan eszköznek tűnhet, amellyel üzleti veszteségeket próbálunk elkerülni, s amely meg nem térülő költségeket von maga után. Mindezek ellenére a megfelelő biztonsági megoldás bevezetése ennél jóval többet is nyújthat: hozzáadott értéket biztosíthat, s akár a bevételeket is növelheti. Az IDC IT Security Roadshow Central and Eastern Europe 2003 konferencián február 13-án elhangzottak közül GOMBÁS LÁSZLÓNAK, a magyarországi Symantec-képviselet senior rendszermérnökének gondolatait ismertetjük.

Kapcsolódó webcímek:

WWW.IDCHUNGARY.HU

WWW.SYMANTEC.HU

Gombás László előadásában megmutatta, hogy a nagyvállalatok hogyan befolyásolhatják biztonsági feladataik hatékonyságát, miként csökkenthetik minimálisra a támadások hatását, és hogyan erősíthetik meg biztonsági pozíciójukat az integrált megoldások segítségével.

Az előadó kiemelte, hogy a biztonságos internethasználatra ma a legnagyobb veszélyt a összetett fenyegetések jelentik. Ezek olyan technikák, amelyek összetett eljárásokat használnak a terjedésre és a támadásra. Míg a hagyományos vírusok az emberek számítógép-használati szokásaira támaszkodva terjednek, addig a összetett fenyegetések automatikusan – igen hatékonyan –, és mindig keresik az interneten, hogy milyen lehetőség adódik egy-egy újabb rendszer megfertőzésére. A terjesztő mechanizmusok között találunk például olyan módszert, amelynek során a vírus a megtámadott szerver HTML-fájljaiba ágyazza be magát, megfertőzve mindenkit, aki a weboldalra látogat, vagy férget tartalmazó e-maileket küld a kiszolgálóról.

A összetett fenyegetések előnyt kovácsolnak az ismert biztonsági hibákból, így a buffer túlcsordulásából, a HTTP input validation gyenge pontjaiból és az ismert alapértelmezett jelszavakból. Segítségükkel a hackerek irányíthatják a rendszert, miközben elrejtik azt a tényt, hogy a rendszer kompromittálódott. Amikor jogosulatlanul adminisztrátori hozzáférést szereznek, a szerver gyökérkönyvtárában tárolt információ is megnyithatóvá válik számukra.

A gyorsan bekövetkező és széles körű kár, amit ezek a kifinomult támadások okoznak, sok cég produktivitását, működését érinti, és több millió, sőt milliárd dollárra rúg világszerte. A összetett fenyegetések indíthatnak Denial of Service típusú támadásokat, megrongálhatnak webszervereket, és később működésbe lépő trójai vírusokat hagyhatnak hátra. Ezeket az új férgeket a hagyományos antivírusprogramok nem tarthatják vissza, ezért többet ártanak, mint az egyszerű „kórokozók”, amelyek írnak a merevlemezre, vagy olvasnak arról.

Igazi biztonságot csak az jelent, ha az antivírusprogramokat összehangoljuk más védelemmel is. Így a összetett támadások ellen olyan átfogó biztonsági megoldásokat kell alkalmazni, amelyek többrétegű védelmet és válaszmechanizmusokat tartalmaznak. Ha követjük a máshol bevált eljárásokat, s a lehetséges eszközök teljes készletét alkalmazzuk, a támadások legtöbbjét kiszűrhetjük. Figyelembe kell azonban venni, hogy a vállalat biztonságpolitikájának tartalmaznia kell ezeket a bevált megoldásokat, és biztosítania kell, hogy a felhasználók, a rendszergazdák kövessék azokat.

Lássuk, mit is kell magában foglalnia az átfogó biztonsági megoldásnak! Először is állítsunk üzembe egy hétrétegű, teljes felügyeletű tűzfalat. A teljes alkalmazásfelügyelet biztosítja a felhasználók legteljesebb védelemét. A bejárók, a szerverek és a kliensgépek szintjén is automatikusan frissülő antivírusprogramot használjunk. Győződjünk meg róla, hogy a legújabb biztonsági frissítések telepítésre kerültek. Használjunk erős jelszavakat. Kapcsoljuk ki a szükségtelen hálózati szolgáltatásokat. Végül pedig futassunk személyes tűzfalat behatolásvédelemmel.

A összetett támadások burjánzása megmutatta, hogy a hagyományos antivírus-alkalmazások csak a megoldás egy részét jelentik. Ma a biztonság menedzselésének elsősorban a megelőzést, nem pedig a helyreállítást kell szolgálnia. A behatolásvédelem és a sérülékenység felmérése nagymértékben befolyásolja, hogy milyen mértékben vagyunk kitéve a támadásoknak.

Értékeink tudatos megóvása
Információvédelmi irányítási rendszerek

Az értékek védelme a gazdasági életben a gépek, berendezések, „állóeszközök" megóvása mellett ma már a kevésbé tárgyiasult kategóriákra is átterjedt, például az adatok, adatbázisok, sőt emberek által birtokolt információk védelmére. Az információ a szervezetek számára erőforrás, a hatékony működés alapja, a szervezet vagyona, és gyakran termék, áru is.

Megbízhatósága, biztonsága alapvetően befolyásolja a szervezet működését és működési, logisztikai, pénzügyi folyamatait. Kihatással van az eredményességre, a jogi megfelelőségre, a profittermelő képességre, a vállalatról alkotott piaci képre, és ezért minden szervezet érdeke, hogy védendő értékeit, információit biztonságban tudja.

Az információ biztonsága egyaránt jelenti a bizalmasságot, a sértetlenséget (integritást) és a rendelkezésre állást. Bizalmasságot, azaz annak biztosítását, hogy az információ csak az arra felhatalmazottak számára legyen elérhető. Sértetlenséget (integritást), azaz az információk és a feldolgozási módszerek teljességének, illetve pontosságának megőrzését. Végül jelent rendelkezésre állást, azaz annak biztosítását, hogy a felhatalmazott felhasználók hozzáférjenek az információkhoz és a kapcsolódó értékekhez, amikor az szükséges.

Az informatikai eszközök elterjedésével a védelmi kérdések, módszerek és eszközök is átértékelődtek, módosultak. A gyors növekedés azonban nem mindig járt együtt a megbízhatóság, a felügyeleti elemek fejlődésével, így a kockázatok jelentősen megnőttek. Ma az informatikai rendszerek gyártóit egyre gyorsabb fejlesztésekre, ciklusokra ösztönzik, ezért a biztonsági kérdések gyakran háttérben maradnak, egyes tesztelési lépéseket átugranak.

A rendszerek bizonytalanságai mellett kockázatot jelentenek az emberi hibák, a kíváncsiság, és megjelent az információs bűnözés is. Rendszeresen hallhatunk arról, hogy a közlekedés, az áramszolgáltatás, a pénzautomaták vagy az áruházi pénztárak valahol leálltak, adatbázisok elvesztek, számítógépes vírusok fertőztek, illetéktelenek bejutottak zárt rendszerekbe, vagy éppen személyiségi jogokat is sértve bizalmas adatok kerültek nyilvánosságra.

SZABVÁNYOK

Az informatikai eszközök elterjedése magával hozta azt a jogos igényt, hogy azok értékelhetők legyenek biztonsági szempontok szerint is. Az első biztonságértékelési rendszert 1989-ben az USA védelmi minisztériuma és a Pentagon publikálta TCSEC (Trusted Computer Security Evaluation Criteria) néven, amelyet a szakirodalom Orange Bookként is ismer. Ez az informatikai rendszereket funkcionális és garanciális követelmények alapján A, B1, B2, B3, C1, C2 és D osztályba sorolja. A TCSEC európai megfelelőjeként jelent meg 1990-ben az ITSEC (Information Technology Security Evaluation Criteria) értékelési rendszer, amely az informatikai rendszereket E0-tól E10-ig terjedő biztonsági osztályokba sorolja. A követelmények közös értelmezésére 1999 végén adták ki az ISO/IEC 15408-as szabványt, amelyet Common Criteriának (CC-nek) is neveznek. A három biztonságértékelési rendszer közös jellemzője, hogy leginkább a logikai hozzáférés kérdéseivel és védelmével foglalkozik, míg a fizikai és a humán kockázatot csak nagy vonalakban kezeli.

Egy informatikai rendszer helyes működését azonban nemcsak az eszközök megfelelősége biztosítja, hanem a teljes alkalmazás illeszkedése a szervezet folyamataiba. Ennek felügyeletére és auditálására dolgozták ki a COBIT rendszert az ISACA irányításával, majd az IT-szolgáltatások megfelelőségének biztosítására, a szolgáltatások felügyeletére, auditálására az ITIL-t. Ez utóbbi jól alkalmazható IT-outsourcing és SLA-k menedzselésére.

Egy informatikai rendszer helyes működését azonban nemcsak az eszközök megfelelősége biztosítja, hanem a teljes alkalmazás illeszkedése a szervezet folyamataiba.

FOLYAMATOK ÉS SZABVÁNYOK

Ha információvédelemről beszélünk, akkor nem elegendő csupán egy-egy műszaki megoldás jellemzőiről, részterületeiről szólnunk. Fontos az információ élettartamát is figyelembe véve annak keletkezésétől a tárolásán, feldolgozásán keresztül a megsemmisítéséig terjedő folyamatot bejárnunk, megvizsgálva, hogy mely lépésekben milyen veszélynek van kitéve a védendő vagyon. Ezek után pedig az általunk elfogadott kockázati szintnek megfelelő védelmi rendszert kell működtetnünk.

Az információvédelem átfogó értelmezésére a brit szabványalkotók kialakították a BS 7799 szabványcsaládot, amely technológiafüggetlen, a szervezet működésén alapuló információvédelmi irányítási rendszer kereteit írja le. Az információvédelem irányítási rendszerként való megközelítésének következménye, hogy a szabványok bármely szervezetnél és bármely műszaki feltételek mellett alkalmazhatók. A szabványcsalád két tagja a BS 7799-1:1999, amely gyakorlati útmutatót ad az információvédelmi irányítási rendszerekhez, és a BS 7799-2:2002 követelményszabvány, amely az „Információvédelmi irányítási rendszerek – Felhasználási útmutatóval ellátott előírások” címet viseli.

A BS 7799-1:1999-et nemzetközi szabványként is kiadták ISO/IEC 17799:2000 jelzettel, amelyet a Magyar Szabványügyi Testület MSZ ISO/IEC 17799:2002-ként honosított. Mivel csak útmutatóul szolgálnak, ezek alapján nem lehet tanúsítást szerezni. Az információvédelmi irányítási rendszer tanúsítását a BS 7799 családba tartozó szabványok közül jelenleg a BS 7799-2:2002 alapján lehet kérni. A BS 7799-2-nek még nincs nemzetközi változata, de a brit szabványt több ország (pl. Svédország, Ausztrália, Japán) is honosította. (Erről bővebben keretes írásunkban számolunk be.)

A BS 7799-2:2002 EGY IGAZI IRÁNYÍTÁSIRENDSZER-SZABVÁNY, AMELY NAGYFOKÚ HASONLÓSÁGOT MUTAT AZ ISO 9001:2000-REL. MEGALKOTÓI AZ IRÁNYÍTÁSI RENDSZER SPECIFIKUMAIT A 4–7. FEJEZETBEN FOGALMAZTÁK MEG, A KÖVETKEZŐ BONTÁSBAN:

4. Információvédelmi irányítási rendszer (ISMS)
4.1. Általános követelmények
4.2. ISMS létrehozása és irányítása
4.2.1. Az ISMS létrehozása
4.2.2. Az ISMS bevezetése és működtetése
4.2.3. Az ISMS figyelemmel kísérése és átvizsgálása
4.2.4. Az ISMS karbantartása és fejlesztése
4.3. A dokumentálás követelményei
4.3.1. Általános útmutatás
4.3.2. A dokumentumok kezelése
4.3.3. A feljegyzések kezelése
5. A vezetőség felelősségi köre
5.1. A vezetőség elkötelezettsége
5.2. Gazdálkodás az erőforrásokkal
5.2.1. Gondoskodás az erőforrásokról
5.2.2. Képzés, tudatosság és kompetencia
6. Az ISMS vezetőségi átvizsgálása
6.1. Általános útmutatás
6.2. Az átvizsgálás bemenő adatai
6.3. Az átvizsgálás kimenő adatai
6.4. Belső ISMS-audit
7. Az ISMS fejlesztése
7.1. Folyamatos fejlesztés
7.2. Helyesbítő tevékenység
7.3. Megelőző tevékenység

A BS 7799-2:2002 SZABVÁNY RENDELKEZŐ RÉSZE A „SZABÁLYOZÁSI ELVEK ÉS ÓVINTÉZKEDÉSEK” CÍMET VISELŐ „A” MELLÉKLETE, MELY AZ INFORMÁCIÓVÉDELMI IRÁNYÍTÁSI RENDSZER SPECIÁLIS INFORMÁCIÓVÉDELMI KÖVETELMÉNYEIT FOGALMAZZA MEG A KÖVETKEZŐ SÚLYPONTOK KÖRÉ CSOPORTOSÍTVA:

A.3. Információvédelmi politika
A.4. Védelmi szervezet
A.5. Az információvagyon osztályozása és kezelése
A.6. Személyekkel kapcsolatos védelem
A.7. Fizikai és környezeti védelem
A.8. Kommunikáció és működés irányítása
A.9. Hozzáférés szabályozása
A.10. Rendszerek fejlesztése és karbantartása
A.11. Folyamatos működés biztosítása
A.12. Megfelelőség

Kapcsolódó webcím:

WWW.BS7799.HU

ÁTFOGÓ SZEMLÉLETTEL

Az információvédelem irányítási rendszerként való megközelítése a működés igényeiből kiindulva, a törvényi és szerződéses követelményeket figyelembe véve veszi számba a kockázatokat, ehhez választja ki az eszközöket, módszereket, az irányítási rendszerbe beépíti a szükséges visszajelzéseket, illetve a gyakorlat, a környezet, a technológia változására történő reagálást. Ennek egyértelmű következménye, hogy az információvédelem nem kizárólag az informatikai eszközök megóvása, és nemcsak szűk értelemben vett informatikai feladat, hanem jogi, szervezési, vezetési, építészeti stb. kérdés is. Azaz multidiszciplináris megközelítést igénylő, összetett vezetési feladat.

Gyakorlati tapasztalatok azonban azt mutatják, hogy ma a legtöbb információs rendszer nincs jól megtervezve a biztonság szempontjából. A biztonság megvalósítása technikai eszközökkel csak korlátozott módszer, szükséges mellette az irányítási funkciók és a kapcsolódó eljá-

rások megfelelő működése. Az információ biztonsága, védelmének megteremtése, megőrzése olyan szabályozással valósítható meg, amely kiterjed például a célok, a politikák, az eljárások, a gyakorlat, a szervezet, valamint a szoftverfunkciók kialakítására, illetve működtetésére. Egy ilyen rendszer létrehozásának fő lépései a következők: a védelmi követelmények meghatározása, a biztonsági kockázatok vizsgálata, az információbiztonsági kiindulási helyzet értékelése, annak rögzítése, a célok kitűzése, a megvalósítási eszközök, felelősségek, feladatok meghatározása, a szabályozás kialakítása és végül a folyamatos figyelés, továbbfejlesztés.

A szabályozás kialakítása gondos és a részletekre is kiterjedő tervezést igényel. A rendszernek vonatkoznia kell a szervezet minden alkalmazottjára, de igény lehet a szállítók, a vevők, a tulajdonosok és a részvényesek részvételére is. A szabályozási költségek lényegesen alacsonyabbak, ha a védelmi lépések a követelménymeghatározás és a tervezés fázisába épülnek be. Célszerű kiinduló alapként a BS 7799-2:2002 szabványt használni. Előfordulhatnak egy adott szervezetnél nem értelmezhető követelmények, és lehetnek további, a szabványban nem rögzített, de a megfelelő védelemhez szükséges, szabályozandó elemek. A sikeres megvalósítás kritikus tényezője általában a biztonságpolitika, a céloknak és a tevékenységeknek az üzleti célokra való visszavezetése, a megközelítés összhangja a szervezeti kultúrával, a vezetés elkötelezettsége és támogatása. Továbbá a védelmi követelmények, a kockázatelemzés és menedzselés jó megértése, minden vezető és alkalmazott bevonása, az útmutatók eljuttatása valamennyi alkalmazotthoz és partnerhez, a megfelelő képzés és oktatás. Végül az átfogó és kiegyensúlyozott mérési rendszer kialakítása a végrehajtás kiértékelésére és a fejlesztési javaslatok jelzésére. ● DR. KÖDMÖN ISTVÁN – MÓRICZ PÁL

DR. KÖDMÖN ISTVÁN a Szenzor Gazdaságmérnöki Kft. oktatási igazgatója, egyetemi oktatói és minőségügyi tapasztalatokkal rendelkező szakértő, vezető tanácsadó, az integrált irányítási rendszerek specialistája. Fő tevékenységi területe az irányítási rendszerek különböző – minőségügyi, környezetvédelmi, biztonsági, információvédelmi – aspektusainak összekapcsolása és az informatikai támogatás eszközeinek alkalmazása, bevezetése. **MÓRICZ PÁL** a Szenzor Gazdaságmérnöki Kft. vezető tanácsadója, az informatikai rendszerek szakértője. Szakmai tapasztalatokat informatikai rendszerek fejlesztésében, majd vezetési tanácsadás keretében szerzett. IQA/IRCA által bejegyzett vezető auditor, CMC minősítésű tanácsadó. A Szenzor Gazdaságmérnöki Kft. képviselője az IVSZ-ben és az MSZT 819-es munkabizottságában.

A szabályozás kialakítása gondos és a részletekre is kiterjedő tervezést igényel.

- MAGÁNNYOMOZÁS
- A MUNKAERŐ ELLENŐRZÉSE
- SZEMÉLYVÉDELEM
- VAGYONVÉDELEM

1026 Budapest, Házmán u. 5.
Telefon: +36-1-398-00-33
+36-1-398-00-34
+36-1-398-00-35
+36-20-38-38-512
E-mail: info@shieldsecurity.hu
Web page: www.shieldsecurity.hu

SHIELD
SECURITY SERVICE

A BIZTONSÁG ALAPJA

Ön a Business Online magazin olvasójaként pontosan tisztában van a biztonságtechnika jelentőségével, és cégvezetőként mindent megtesz azért, hogy megakadályozza bizalmas információinak illetéktelen kezekbe kerülését. Ön azt is pontosan tudja, hogy az informatikai biztonságot fenyegető egyik legnagyobb kockázat az emberi tényezőben rejlik.

A Shield Security Service Kft. az emberi tényező biztonságát garantálja.

Munkatársaink több nyelvet beszélő, az adott területen magas képzettséggel rendelkező szakemberek. A magánnyomozói tevékenységet bűnügyi tapasztalatokkal rendelkező volt rendőrtisztek látják el. A személyvédelmi feladatokat profi testőrök, a vagyonvédelmi munkákat képzett, megbízható vagyonőrök segítségével teljesítjük. A humán erőforrás kiválasztása és ellenőrzése esetében pszichológus szakemberek állnak megrendelőink rendelkezésére. Tevékenységünk szakmai minőségéért és az elvégzett feladatok végrehajtásának színvonaláért minden esetben kezességet vállalunk.

Cégünk a Személy-, Vagyonvédelmi és Magánnyomozói Szakmai Kamara tagja, a Generali-Providencia Biztosítónál rendelkezik felelősségbiztosítással.

Címtár alapú **személyazonosság-kezelés** és egypontos bejelentkezés

A személyazonosság-kezelés az informatikai rendszerek biztonságának alapja. A számítástechnikai környezet sokszínű kapcsolatainak hatékony kezelése csak akkor valósítható meg, ha a cégek tudják, hogy ki fér hozzá a hálózathoz, és milyen információ megtekintéséhez van jogosultsága. A Novell biztonságos személyazonosság-kezelési megoldást kínál, amely a vállalatok számára lehetővé teszi, hogy alkalmazottaik, ügyfeleik és partnereik egyszerűen, gyorsan hozzáférjenek a munkájukhoz szükséges adatokhoz és alkalmazásokhoz, miközben a cég információi és erőforrásai minden részletre kiterjedően biztonságosan védettek maradnak.

A címtárak segítségével biztonságos, mindent átfogó, egyszerűen használható hálózatot tudunk kiépíteni.

A címtárak segítségével biztonságos, mindent átfogó, egyszerűen használható hálózatot tudunk kiépíteni. A címtár alapú struktúra egyik előnye, hogy az összes hálózati erőforrás (adatok, alkalmazások, nyomtatók, internet stb.) mindenki számára könnyen elérhetővé válik, és a felhasználóknak nem kell azzal törődniük, hogy hol találhatók azok, vagy hogy éppen szabadok-e. Számukra mindez láthatatlan, a rendszergazdák számára viszont sokkal átláthatóbb. Így az egész rendszer könnyebben menedzselhető, és biztonságosabb. A másik előny, amelyet a címtár alapú rendszerek nyújtanak, hogy azokra ráépítve egyre több alkalmazást, funkciót, illetve szolgáltatást tudunk viszonylag könnyen bevezetni, így hálózatunk egyre intelligensebbé válik. A Novell címtárszolgáltatása, az eDirectory (korábban NDS) egy skálázható, biztonságos, kiforrott, többplatformos címtárszolgáltatás, amelynek használatával egységes informatikai infrastruktúrát tudunk kialakítani.

EGYSÉGES JOGOSULTSÁG-KEZELÉS

Ahol az eDirectoryt telepítették, ott nincs szükség arra, hogy a programok bonyolult algoritmusokkal, külön jelszavakkal ellenőrizzék felhasználóik jogosultságát. Elegendő, ha a címtárhoz fordulnak információért. Különösen előnyös ez a megoldás a belső vállalati információs rendszerben, mert egyrészt a felhasználót nem terheli fölösleges adatokkal – nem kóborolnak sajtcédulák a számítógépek körül bejelentkezési azonosítókkal, jelszavakkal –, másrészt egy központi adatbázisban áttekinthetően mutatja meg, ki mihez férhet hozzá, s mihez nem. Erre a nyilvántartásra ráépíthető a folyamatos követés is, rögzíthető, hogy kiről mikor és melyik program kért a címtárból adatot, azaz ki mikor és mivel dolgozott.

RUGALMAS ÉS SKÁLÁZHATÓ FELÉPÍTÉS

Az eDirectory mögött álló hierarchikus adatbázis rugalmas és skálázható. Rugalmas, mert ráilleszthető a vállalat működési modelljére. A cég fizikailag másmás helyen található egységeit ugyanúgy képes leírni, mint a vállalat különböző osztályait, munkacsoportjait. A címtár skálázható is, mert az egyszerveres, öt munkahelyes vállalati hálózat adatait éppúgy tudja kezelni, mint a multinacionális nagyvállalatok több száz irodájának és gyárának összes erőforrását a hozzá kapcsolódó információkkal. Az eDirectory természetesen együtt nő a céggel. Az újabb objektumok felvétele gyors és egyszerű a már meglévő struktúra, valamint a könnyen kezelhető grafikus felügyeleti program segítségével. Ha a vállalat átalakul, és például új szervezeti egységek jönnek létre, vagy egy dolgozó átkerül valamely másik csoporthoz, akkor az gyorsan követhető a címtár adatbázisában. Ezek a változások, amelyek a cég szempontjából általában rendkívül bonyolultak, és csak lassan megvalósíthatók, számítástechnikai szempontból csupán egy-két egérkattintást jelentenek a hálózat adminisztrációs programjában.

PLATFORMGÜGGETLENSÉG

Az eDirectory több platformot támogat, mint bármely más címtárszolgáltatás, hiszen az alábbi operációs rendszereken használható:

- IBM AIX,
- Linux,
- Microsoft Windows NT 4.0,
- Microsoft Windows 2000 Server, Advanced Server,
- Novell NetWare 5.x és 6,
- Sun Solaris.

HATÉKONY RENDSZERFELÜGYELET

Mivel a címtár teljesen illeszkedik a vállalati struktúrába, az általában ehhez kötődő hozzáférési jogosultságok könnyen menedzselhetők, és az eredmény egy jól áttekinthető rendszer, amelyben a felhasználók minden adata és hozzáférési jogosultsága tárolódik. A Gartner Group felmérése szerint egy számítástechnikai hálózat összköltségének több mint 70%-át a rendszerfelügyelet teszi ki. Mivel az eDirectory alapú rendszerek esetében minden információ egyetlen adatbázisban tárolódik, és minden funkció egyetlen adminisztrációs program segítségével állítható be, könnyen érthető, miért az eDirectory alapú hálózatok üzemeltetési költsége a legkisebb.

BIZTONSÁGI SZOLGÁLTATÁSOK

Egy teljes vállalatot átfogó hálózat esetén a menedzselhetőség mellett a biztonság a legfontosabb kérdés. Az eDirectory alapú rendszerek biztonságára utaló legjellemzőbb tény, hogy az eDirectoryra épülő és a rendszer biztonsági funkcióit használó hálózatokkal kapcsolatban semmilyen betörési módot nem sikerült még kidolgozni, pedig a Novell címtárszolgáltatása mint technológia már tíz éve a piacon van. Az eDirectory esetében minden jogosultság, így a felügyeleti jogok is finoman szabályozhatók. Könnyen kialakíthatók különböző üzemeltetési funkciók, és minden rendszergazda csak azokhoz a beállításokhoz fér hozzá, amelyekre szüksége van a munkájához. Az eDirectory tartalmazza a Novell Modular Authentication Services (NMAS) Standard Edition változatát fejlett jelszókezelési funkciókkal és a tanúsítvány alapú bejelentkezés támogatásával. Az eDirectory másik fontos biztonsági komponense az NICI (Novell International Cryptographic Infrastructure), amely úgy készült, hogy elősegítse a globális hálózat kialakítását anélkül, hogy aggódni kellene a helyi titkosítási törvények miatt. Az NICI moduláris megközelítése miatt a titkosítás erősségét vagy akár az alapját adó algoritmust is egyszerűen módosíthatja a Novell vagy más szoftverfejlesztő cég. Bármilyen alkalmazás használhatja az NICI által nyújtott titkosítási szolgáltatásokat egy megfelelő csatoló segítségével, és az NICI moduláris architektúrája módosítható a törvények vagy a követelmények változásának megfelelően, az ezt használó alkalmazás módosítása nélkül.

SZABVÁNYOK KEZELÉSE

Az eDirectory a legfontosabb címtárszabvány, az LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) mellett számos más szabványt is támogat, többek között az SSL-t (Secure Sockets Layer), a DNS-t (Domain Name System), az XML-t (eXtensible Markup Language) és a HTTP-t (HyperText Transfer Protocol). Emellett az eDirectory számos rendszerhívása elérhető a fejlesztők számára is, akik így a Novell címtárszolgáltatását sokféle célra használhatják (akár mint szabványos LDAP-címtárt), és azt sok hasznos funkcióval egészíthetik ki.

ÚJ SZOLGÁLTATÁSOK BEVEZETÉSÉNEK TÁMOGATÁSA

A fentiek után talán ez a leglényegesebb szempont. Ez az, ami miatt nyugodtan tekinthetjük az eDirectoryt egy korszerű informatikai rendszer alapjának. Tartalmaz szinte minden információt a hálózatunkról, és mivel szabványos, rendkívül sok szolgáltatás illeszthető hozzá, illetve szinkronizálható vele. Így a legtöbb új szolgáltatás erre a már kialakított infrastruktúrára építve vezethető be, és ezáltal a vele járó munka a lehető legkevesebb. Gyorsan, jól tervezhető költségekkel és határidőkkel építhetünk be újabb funkciókat informatikai rendszerünkbe.

Kapcsolódó webcím:

WWW.NOVELL.HU

Novell SecureLogin

A Novell SecureLogin megoldása számos biztonsági rendszer integrálásával biztosít egypontos bejelentkezést a hálózat legkülönbözőbb erőforrásaihoz és alkalmazásaihoz. Segítségével kialakítható az egypontos beléptetési rendszer, növelhető a biztonság, továbbá megvalósíthatók és alkalmazhatók a vállalat különböző biztonságpolitikai előírásai.

Napjainkban a legtöbb vállalat és szervezet szembesül egy fontos biztonsági problémával: a különféle alkalmazások és rendszerek mind saját azonosítóval és jelszóval rendelkeznek, arra kötelezve ezáltal a felhasználókat, hogy nagyszámú információt tartsanak fejben. Ez a probléma manapság nem hogy megoldódni nem látszik, de még el is mélyül az internetes alkalmazások gyors elterjedésének köszönhetően. Mivel a technológia villámgyorsan fejlődik, az újabb és újabb alkalmazások jelszavainak ismerete egyre nagyobb terhet ró a felhasználókra, és nem várható el tőlük, hogy valamennyit meg tudják jegyezni. Mivel a felhasználó a különféle alkalmazásokhoz és rendszerekhez tartozó adatait nem tudja memorizálni, egy idő után biztonságosnak egyáltalán nem nevezhető megoldásokhoz folyamodik: kiragasztja a jelszavát a monitorra, elmenti a bejelentkezéshez szükséges adatait egy szöveges állományba, vagy éppen ugyanazt a könnyen megjegyezhető jelszót használja minden rendszerében. Ezzel párhuzamosan a felhasználótámogatással foglalkozó munkatársak idejük nagy részét elfelejtett jelszavak és azonosítók miatt dolgozni képtelen kollégák kisegítésével töltik, értékes erőforrásokat vonva el más területektől, és növelve a felhasználótámogatás költségeit.

A Novell SecureLogin használatával a dolgozók biztonságosan, egyetlen eDirectory-jelszón keresztül hozzáférhetnek az összes hálózati alkalmazáshoz, függetlenül attól, hogy ezek az alkalmazások milyen platformon futnak, és hol tárolják a felhasználói azonosítókat, illetve jelszavakat. A Novell SecureLoginnel a teljes hitelesítési folyamat láthatatlanná, ugyanakkor sokkal hatékonyabbá válik.

Kapcsolódó webcím:

WWW.NOVELL.HU

TÁMOGATOTT ALKALMAZÁSOK

A Novell SecureLogin jól integrálható a vállalatoknál meglévő különféle alkalmazásokkal. A termék többek között az alábbi programtípusokat támogatja:

- 32 bites windowsos alkalmazások,
- terminálszerveres környezetek (pl. Microsoft Windows 2000 Terminal Services),
- e-mail programok (Novell GroupWise, Lotus Notes, MS Outlook stb.),
- IBM nagygépes alkalmazások,
- unixos alkalmazások,
- több mint 30-féle terminálemulátor,
- webes alkalmazások,
- közel 100 alkalmazáshoz biztosít előkészített beléptetőscripteket,
- varázslók új alkalmazások integrálásához.

ELŐNYÖK A FELHASZNÁLÓK ÉS RENDSZERGAZDÁK SZÁMÁRA

Kihasználva az eDirectory kínálta funkciókat, a Novell SecureLogin az alábbi előnyöket nyújtja:

– **TERMELÉKENYSÉG JAVÍTÁSA.** A felhasználóknak csupán egyszer kell bejelentkezniük ahhoz, hogy dolgozhassanak. A rendszergazdák pedig fontosabb dolgokkal foglalkozhatnak, mint az elfelejtett jelszavak.

– **BIZTONSÁG NÖVELÉSE.** Többé nincsenek ragasztós papírok a monitorokon. A Novell SecureLogin a jelszavakat az eDirectory „Felhasználó” objektumának tulajdonságaként kódolva tárolja, így az asztali gépek nagyobb biztonságban vannak. A hálózaton áthaladó jelszavakat szintén titkosítással védi a rendszer. Lehetőség nyílik a hitelesítés erősségének növelésére a Novell Modular Authentication Services (NMAS) termék használatával, amely biometrikus, kártyás és tokenes hitelesítési lehetőséggel egészíti ki az eDirectoryt.

– **KÖLTSÉGHATÉKONYSÁG.** Komoly költségmegtakarítással jár az értékes tanácsadó személyzet megszabadítása a jelszavakkal kapcsolatos problémáktól. Pontosan ez valósul meg a Novell SecureLogin használata esetén.

– **MOBILFELHASZNÁLÓK TÁMOGATÁSA.** A Novell SecureLogin egyedi funkciója, hogy a felhasználók a hálózat tetszés szerinti gépéről bejelentkezhetnek az eDirectoryba, és innentől kezdve elérhetik az összes szükséges alkalmazást és erőforrást. A SecureLogin „local cache" funkciója pedig a mobilfelhasználók esetében is a központi adminisztráció sérülése nélkül támogatja a beléptetést.

– **KÖZPONTI FELÜGYELET.** A működést szabályozó összes paraméter a címtárban tárolódik, így a címtár alapú adminisztráció előnyei teljes mértékben kihasználhatók. Ugyancsak központilag szabályozható, hogy mely alkalmazások használják az egypontos belépési szolgáltatást.

A SECURELOGIN MŰKÖDÉSE

A SecureLogin a bejelentkezéshez szükséges adatokat vagy direkt módon egy tetszőleges LDAP-címtárban, vagy a Secret Store technológiával megerősített Novell eDirectoryban tárolja. Futás közben automatikusan észreveszi a bejelentkezésre/azonosításra szolgáló felületeket, majd kikeresi és megadja az authentikációhoz szükséges adatokat.

A SecureLogin scriptnyelve a termék kulcsfontosságú komponense. Ez az egypontos beléptetés támogatására kifejlesztett speciális nyelv teszi lehetővé, hogy a termék alkalmazható legyen közel valamennyi hálózati környezetben és alkalmazással. Az egyszerűen megtanulható programozási nyelv használatával a beléptetőkörnyezet könnyen implementálható és módosítható, illeszkedve a gyorsan változó vállalati környezethez.

A SecureLogin segítségével központilag meghatározható és terjeszthető az is, hogy mely alkalmazások kerüljenek be az egypontos bejelentkezésbe, és melyek legyenek azok, amelyek továbbra is azonosítót és jelszót kérjenek a felhasználótól. Az olyan alkalmazások esetében, amelyeknél időről időre jelszót kell változtatni, központilag meghatározható, hogy a SecureLogin automatikusan a háttérben változtassa-e meg a jelszavakat, amikor erre szükség van, vagy a felhasználót kérje meg új jelszó megadására. Irányelvek megadásával pedig az adminisztrátorok a különböző alkalmazásokhoz használt jelszavak bonyolultságát is szabályozhatják.

A SecureLogin minden működési adatát az LDAP-címtárban, illetve titkosítva a kliens gyorsítótárában (cache) tárolja. Ezen adatok központi felügyelete a címtárban oldható meg, Novell eDirectory alkalmazásakor a Java alapú Novell ConsoleOne termékkel, egyéb címtár használata esetén az ahhoz adott felügyeleti eszközzel.

A Novell SecureLoginnel a teljes hitelesítési folyamat láthatatlanná, ugyanakkor sokkal hatékonyabbá válik.

adverticum

látni és látszani

Mit szeretne Ön?

- hirdetési felületet
- a felülethez tartalmat
- a tartalomhoz megjelenítést
- a látnivalóhoz látogatókat

Mit adunk mi?

- hirdetés-kiszolgálást
- professzionális tartalmat
- tartalommenedzsmentet
- online marketinget

www.adverticum.com

info@adverticum.com

Értékes ügyfeleink (II.)

ELÉGEDETTSÉG VAGY ELKÖTELEZETTSÉG?

Előző számunkban a profittermelés kulcsfiguráiról, az értékes ügyfelekről, illetve azonosításuk módszereiről esett szó. Ezúttal arra keressük a választ, hogy vajon az elégedett vagy az elkötelezett ügyfél a hasznosabb egy cég számára. Vizsgálódásunkból – amiben FISCHER GYÖRGY, a Gallup Intézet szakértője volt segítségünkre – az is kiderül, hogy az ügyfél értékítéletének megalkotásában milyen szerepet játszik a márkához való érzelmi kötődés.

BUSINESS ONLINE: – FISCHER ÚR, ÖN EGY KONFERENCIÁN NÉMI IRÓNIÁVAL KRITIZÁLTA AZ ÜGYFELEK ELÉGEDETTSÉGÉNEK NÖVELÉSÉRE INDÍTOTT KÜLÖNFÉLE – TQM-, ISO-, CRM- STB. – PROGRAMOKAT. VALÓBAN HIÁBAVALÓ ERŐFESZÍTÉSEK LENNÉNEK EZEK A DIVATOS MENEDZSMENTMÓDSZEREK?

FISCHER GYÖRGY: – Ennek megítéléséhez két tényezőt mindenképpen figyelembe kell venni. Először is a megállapítás nem a saját véleményem, hanem a nemzetközi, elsősorban amerikai tapasztalatok és felmérések eredménye. Tény, hogy a vállalatok szerte a világon és Magyarországon is rengeteg erőfeszítést tesznek ügyfeleik elégedettségének, lojalitásának kivívására. Az eredmények azonban korántsem egyértelműek. Például az Insight Technology Group Survey 2000-es felmérése szerint azoknak a vállalatoknak, amelyek implementáltak valamilyen CRM-rendszert, vagy nagyobb CRM-projekteket valósítottak meg, csak 24%-a számolt be bármilyen szignifikáns növekedésről az üzleti eredményességben, 26% viszont semmilyen kézzelfogható eredményét nem látta a bevezetésnek. Az Economist pedig azt állapította meg, hogy a CRM-projektek mintegy kétharmada teljes kudarccal végződik, s nem térül meg a befektetett tőke és erőfeszítés. Az amerikai nagyvállalatok topmenedzsereinek mindössze 30%-a érzi úgy, hogy cégénél az ügyfél-elégedettség növelésére tett erőfeszítések üzletileg is eredményesek voltak, és mindössze 2% számolt be arról, hogy a mérési eredmények szintjén is nőtt az ügyfelek elégedettsége.

Egyrészt tehát ezek a tények. Másrészt viszont korántsem állítom, hogy minden ilyen intézkedés fölösleges és hiábavaló volna. Csupán arra hívnám fel a figyelmet, hogy a CRM-mel és más betűszavakkal jelölt projektek valóban divatként jelentek meg nálunk, tényleges szerepüknél sokkal nagyobb figyelmet és hangsúlyt kapnak a vállalat irányításában. Amerikában ma már reálisan látják ezek lehetőségeit és hatékonyságát; Nyugat-Európába néhány éves késéssel érkeztek a „megváltó" módszerek, nálunk pedig épp napjainkban divatosak. Természetesen az ilyen projektek lehetnek eredményesek, akár még nélkülözhetetlenek is, ám azokat a súlyuknak megfelelően kellene kezelni.

...a CRM-mel és más betűszavakkal jelölt projektek valóban divatként jelentek meg nálunk, tényleges szerepüknél sokkal nagyobb figyelmet és hangsúlyt kapnak a vállalat irányításában.

TÚL AZ „ELÉGEDETTSÉGEN" ÉS A „LOJALITÁSON"

B. O.: – ÖN SZERINT MI LEHET AZ OKA, HOGY A „LOJALITÁSMENEDZSMENT" TRADICIONÁLIS MEGKÖZELÍTÉSEI VÁRAKOZÁS ALATT TELJESÍTENEK?

F. GY.: – Mindenekelőtt rossz volt a célmeghatározás, és ehhez rossz mérési rendszert rendeltek. Célként az ügyfél-elégedettség növelését tűzték ki, és ezt az „elégedett" ügyfelek arányának alakulásával próbálták mérni. Teljességgel figyelmen kívül hagyták a brand és az ügyfél kapcsolatának nem racionális, hanem emocionális mozzanatát. Az ügyfelek brand iránti elkötelezettsége ugyanis legalább felerészben érzelmi jellegű kapocs és nem racionális megfontolás következménye.

További hiba, hogy az ügyféllel való kapcsolatot mesterségesen a vállalat funkcionális, elszámoltatható működési egységeire darabolták. Arra fókuszáltak, amit könnyű menedzselni (szervezeti egységek), és amit könnyű mérni (elégedettség), ahelyett, hogy arra koncentráltak volna, amit fontos menedzselni (brand relationship assets), és fontos mérni (brand-elkötelezettség). Az ügyfél ugyanis mindig holisztikusan, egészében érzékeli és értékeli a vállalatot, illetve a brandet.

Így aztán rosszak voltak a következtetések, és ezért a beavatkozás módja is. Ahelyett, hogy az ügyfél és a brand valamennyi érintkezési pontjára kellő figyelmet fordítottak volna, a beavatkozások egymástól elszigeteltek, integrálatlanok és kampányszerűek voltak. Az ügyfélmenedzsmentet alapvetően marketingkérdésnek tekintették, ahelyett, hogy stratégiai kérdésnek tartották volna, amely integrált elképzeléseket és megoldásokat igényel.

Végül az is hátráltatja az eredményességet, hogy a hangsúlyt a direkt ügyfél-akvizícióra vagy az ügyfelek verbálisan kinyilvánított elégedettségére helyezték, ahelyett, hogy a lényegre koncentráltak volna: fejleszteni a márkakapcsolatokat (growing brand relationships), amit az ügyfélnek a branddel való valamennyi érintkezési pontján folyamatosan menedzselni kell.

B. O.: – Amennyiben a CRM nem egészében és alapvetően „humbug", mit kellene másként csinálni, és hogyan?

F. Gy.: – Olyan új megközelítésre van szükség, amely egyesíti a mérést, a képzést és a beavatkozást (brand relationship assessment). A mérés során a branddel való racionális és érzelmi kapcsolatra, valamint az ebből fakadó elkötelezettségre (customer engagement) kell koncentrálni. Képzéssel meg kell változtatni a vállalati kultúrát – és nemcsak a menedzsmentmemók szintjén. A beavatkozás fázisában kell reflektálni az ügyfél-kapcsolatokban meglévő erősségekre és gyengeségekre – a brand valódi egészségességét szem előtt tartva. Mindenütt és mindenkor, ahol és amikor az ügyféllel érintkezik a cég.

A kulcs az ügyfél elkötelezettsége, túl az elégedettségen és a lojalitáson. Azért kell és lehet az elkötelezettséget állítani a fókuszba, mert bizonyítottan igen szoros kapcsolatban áll az elégedettséggel és a lojalitással, ugyanakkor tapasztalataink szerint az előző kettőnél sokkal erősebb a hatása az üzleti eredményességre. Egy újfajta „gyújtólencseként" szolgál, amelynek révén képesek lehetünk megérteni és menedzselni a fogyasztók branddel kapcsolatos tapasztalatait.

Az érzelmi kötődés

B. O.: – A Gallup megközelítésében új elem az emocionális mozzanat...

F. Gy.: – Igen, mert az ügyfél-elkötelezettség megteremtése nem egyéb, mint a brand iránti „szenvedély" létrehozása. Van valami a tudat alatt – persze nem freudi értelemben – az ügyfél elkötelezettségében és lojalitásában, ami nem racionális, amiről ha megkérdezzük, nem képes számot adni, de mégis hat. Gyakran tapasztaljuk, hogy létezik, a hatása erős, de a hagyományos elégedettségkutatások közvetlen kérdéseivel képtelenség mérni. Nem egyéb ez, mint a márkával való kapcsolat (brand relationship).

Az ügyfél-elkötelezettségnek két, egymással összefonódó analitikus mozzanata van: a brand iránti lojalitás, illetve a barandhez való emocionális kötődés. Ez utóbbin belül négy – hierarchikusan egymásra épülő – dimenzió különíthető el. Első a bizalom, vagyis az ügyfél azon érzése, hogy a brand megbízható, és megtartja, amit ígér (brand promises). Második a tisztelet, az ügyfél azon érzése, hogy a brand megfelelő tisztelettel bánik vele. A büszkeséget úgy értelmezzük, hogy az ügyfél jó érzéssel gondol a brandre és arra, ahogy a termékeket/szolgáltatásokat használja, valamint arra a jelentésre, ahogy a brand használata őt szociálisan megjelöli mások számára. Végül negyedik a szenvedély: az ügyfél kifejezetten pozitív érzelmeket táplál a branddel való kapcsolata iránt, és helyettesíthetetlennek tekinti azt az életében.

B. O.: – Mi az, ami megteremti, létrehozza az ügyfelek brand iránti elkötelezettségét?

F. Gy.: – Vegyük sorra mindenekelőtt, hogy mit tartanak a hagyományos megközelítések az ügyfelek lojalitásához vezető „királyi útnak". Olyan érveket találunk, mint jobb termék, jobb minőség, kevesebb hiba, alacsonyabb ár, több marketing, meggyőzőbb brand promise, jobb ügyfélszolgálat és ügyfél-információs rendszer.

A tények azonban azt mutatják, hogy általában nem a műszakilag legjobb vagy a legkevesebbet meghibásodó termék, illetve szolgáltatás a legsikeresebb a piacon. Általában nem is a legolcsóbb a nyerő. De még csak az sem igaz, hogy a legjobb ár-érték arány vezetne az ügyfél-lojalitáshoz. Azt sem támasztják alá a tények, hogy a több vagy akár jobb marketinggel támogatott termék, illetve szolgáltatás iránt szükségképpen nagyobb ügyfél-lojalitás nyilvánulna meg. Ugyanez igaz az ügyfélszolgálatra is. A legalapvetőbb dolog azonban az, hogy mindez (jobb minőség, alacsonyabb ár, több marketing stb.) rengeteg pénzbe kerül. A hagyományos megközelítések az esetek jelentős részében nem hogy javították volna, hanem egyenesen rontották a jövedelmezőséget, a profitábilitást.

A Gallup tapasztalatai azt mutatják, hogy a jó ár-érték aránnyal rendelkező és megfelelő marketinggel, valamint ügyfélszolgálattal támogatott termék, szolgáltatás szükséges, de korántsem elégséges feltétele az ügyfél-elkötelezettség kialakításának. Jó termék nélkül nincs ügyfél-elkötelezettség, mindazonáltal ez önmagában nem teremt elkötelezettséget a vevők körében.

Kapcsolódó webcím:

WWW.GALLUP.HU

AZ ALKALMAZOTTAK JELENTIK A KULCSOT

B. O.: – AKKOR MITŐL VÁLIK ELKÖTELEZETTÉ AZ ÜGYFÉL?

F. GY.: – Tapasztalataink szerint tipikusan az alkalmazottak jelentik hozzá a kulcsot. A jó termék képes létrehozni a brand iránti bizalmat, jó marketinggel társulva képes büszkeséget teremteni, de a „szenvedélyt" csak a jó termék, a jó marketing és a jó alkalmazottak hármas egysége tudja kivívni az ügyfelekben. Eredményeink azt mutatják, hogy az alkalmazottak problémakezelési képessége alapvető jelentőségű az ügyfelek elkötelezettségének kialakításában.

Akiknek volt már problémájuk, de azt megfelelő módon kezelte a brand, azok bárki másnál nagyobb arányban válnak elkötelezetté. Ellenben a probléma-előfordulás önmagában is – nem megfelelő kezeléssel párosulva pedig különösen – a legnagyobb rombolója az ügyfelek elkötelezettségének.

Egy másik fontos tapasztalat, hogy ugyanazon a vállalati szervezeten belül is rendkívül jelentős különbségek mutatkoznak az elkötelezettség alakulásában. Bár az egyes alkalmazottak ugyanazokat a termékeket kínálják ugyanazon kondíciókkal és ugyanazon árért, egy részleteiben is szabályozott szervezeti közegben, ugyanazon marketingkommunikációs támogatást élvezve, mégis lényegesen eltérő ügyfél-elkötelezettséget teremt az egyikük, mint a másikuk.

B. O.: – AMENNYIBEN A HAGYOMÁNYOS ELÉGEDETTSÉGI MÉRÉSEK HAMIS KÉPET FESTENEK, MILYEN MÓDSZERT ALKALMAZ A GALLUP?

F. GY.: – Tapasztalataink szerint az emberek fejében működő öntudatlan, ám mégis folyamatosan működő értékelő mechanizmusok nem az iskolai osztályzatokhoz hasonlatos, egytől ötig terjedő lineáris skálán értékelnek, mint amilyet a legtöbb „Mennyire elégedett Ön?" típusú kérdőív alkalmaz. Az emberek értékelése sokkal relatívabb, a szubjektív igényekhez és elvárásokhoz idomul, amelynek alapja a „vágyott minőség". Ezért a Gallup a nyújtott szolgáltatásokkal való elégedettségre vonatkozó kérdéseket úgy fogalmazza meg, hogy „Ahhoz képest, amit Ön egy ilyen szolgáltatástól elvár, milyen volt az Ön által megtapasztalt szolgáltatás: sokkal rosszabb, mint amit elvárt, (...), sokkal jobb, mint amit elvárt."

A kérdés ebben a formában reflektál az ügyfél szubjektív „vágyott minőség" kategóriájára, és így segít választ kapni arra a kérdésre, hogy „verbálisan kifejezett elégedettsége" vajon egyszerűen csak az elégedetlenség puszta hiánya, vagy inkább a tényleges igényszinttel összhangban levő valódi elégedettség-e. Ugyanakkor további előnye ennek a megfogalmazásnak, hogy segít a válaszadónak kifejezésre juttatnia enyhe elégedetlenségét is, amelyet egy „Elégedett-e Ön?" típusú kérdés esetén udvariatlannak tartana kinyilvánítani, és inkább elégedettnek mondaná magát.

Az ügyfél-elkötelezettség mérésének nem szabad pusztán az elégedetlenség hiányára koncentrálnia. A mérés fókuszába a kifejezett elégedettséget kell állítani, amely elkötelezettséget szül. Az egyszerűen csak nem elégedetlen (neutrális) ügyfél ugyanis egy kedvezőbb ajánlatért, a konkurencia promóciójának hatására vagy valamilyen probléma jelentkezésekor könnyedén átpártolhat a versenytárshoz. Az elkötelezett ügyfelet azonban sokkal kisebb eséllyel veszíthetjük el.

MATEMATIKAI MODELLEK

B. O.: – A KÉRDÉS MEGFOGALMAZÁSÁNAK VÁLTOZTATÁSÁVAL UGYAN ÁRNYALTABB, REÁLISABB KÉPET KAPHATUNK, DE A MOTÍVUMOK MÉG ÍGY SEM TÁRHATÓK FEL. EZT A HIÁNYT HOGYAN LEHET KIKÜSZÖBÖLNI?

F. GY.: – Az általunk alkalmazott kutatási módszer arra is alkalmas, hogy meghatározza, melyek azok a tényezők, amelyek az elkötelezettséget, illetve az elégedetlenséget „létrehozzák", alakítják, illetve hogy az egyes tényezők milyen súllyal vesznek részt az elkötelezettség változásában. Így kimutatható, hogy melyek azok az egyedi szolgáltatás-attribútumok, amelyek a leginkább befolyásolják az ügyfelek elkötelezettségét.

Anélkül, hogy elmélyednénk a szakmai részletekben, elmondhatom, hogy a módszer matematikai úton állítja elő a különböző szempontokhoz tartozó súlyokat. Modellezés keretében kiszámoljuk, hogy az egyes szolgáltatáselemekkel való elégedettség milyen erős hatást gyakorol a szolgáltatással mint egésszel való elégedettségre. Ez a hatáserősség egyben megadja az adott tényező relatív súlyát is. Olyan modell kialakítására is lehetőség nyílik, amely nemcsak azt mondja meg, hogy az egyes szolgáltatáselemekkel mennyire elégedettek a szolgáltatást igénybe vevők, de azt is, hogy azok között milyen a kapcsolat erőssége, milyen hatással vannak egymásra, illetve az összetett elkötelezettségre.

Az így kimutatott jelentőség és az egyes tényezőkben mért elégedettség (teljesítmény) egybevetése egyúttal arra vonatkozóan is útmutatást nyújt, hogy melyek azok a tényezők, amelyekre a fókuszt irányítani kell. Az erőforrások mindig, mindenhol szűkösek. A módszer abban kíván – és tud – segítséget nyújtani, hogy a szűkös erőforrásokat hogyan lehet a leghatékonyabban az ügyfél elégedettségének növelésére fordítani.

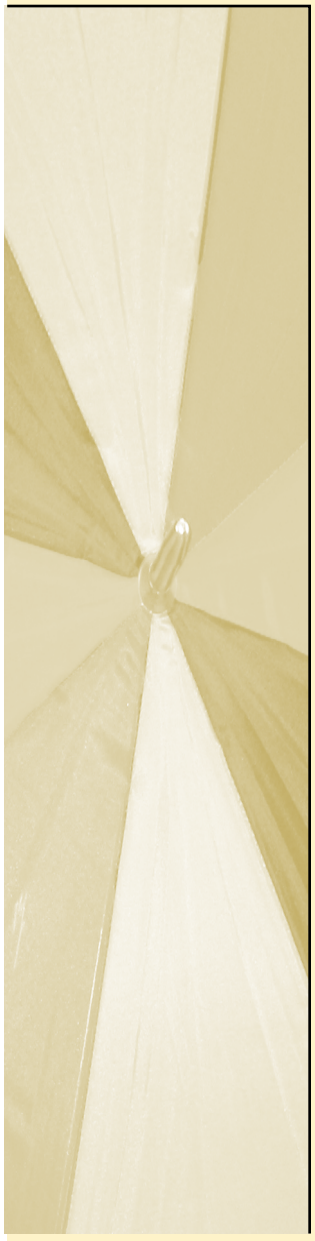
GALVÁCS LÁSZLÓ

...az alkalmazottak problémakezelési képessége alapvető jelentőségű az ügyfelek elkötelezettségének kialakításában.

Integrációs divat (II.)

KÖZEGEK, MÓDSZEREK

Előző számunkban elsősorban az alkalmazásintegráció üzleti, piaci oldalát érintettük: hol, mikor és miért éri meg ilyen megoldásokhoz folyamodni. Megvizsgáltuk, hogyan reagál a hazai piac az alkalmazásintegrációra, és hogy durván milyen költségek várnak az EAI-projektet indító vállalatokra, szervezetekre. Azonban kevés szó esett a megvalósítás eszközeiről: ezekről most adunk összefoglalót. Beszámolunk a hazai piac igényeiről, táblázatunkban pedig bemutatunk néhány, az alkalmazásintegrációt érintő projektet, valamint az ott használt eszközöket. Írásunkban a hazánkban és nemzetközi szinten egyaránt a téma egyik kiemelt szakértőjeként számon tartott SUGÁR PÉTER alkalmazásintegrációval foglalkozó publikációira is támaszkodtunk.



Felfrissítve a korábban megkezdett témát, közeledve a megvalósítás módozataihoz, az alkalmazásintegrációt a cégeknél meglévő alkalmazások oly módon történő összekapcsolásaként definiálhatjuk, hogy a bevált megoldások az integrált rendszerek színvonalán szolgálhassák a megfelelő üzleti folyamatot és az üzemeltetést. A fentiek érdekében például egy middleware (köztesszoftver – ld. később) alapú integrációs központtal a rendszerek között meglévő ún. „sok–sok” kapcsolatrendszer lényegesen előnyösebb „egy–sok” kapcsolatrendszerré alakítható, s így – mintegy az integráció talán legfontosabb minőségi hozadékaként – például online módon működtethetők a bonyolult üzleti funkciók.

Az integráció eszköze általában a köztesszoftver vagy middleware néven emlegetett célprogram, amely központi kapcsolati modulként működve leegyszerűsíti a szerteágazó kapcsolati rendszert.

Alkalmazásával ugrásszerűen nőhet a rendszerek integrációjának foka, s így a valós idejű kapcsolatok kialakítása is. Ezt követően kisebb kockázattal, rugalmasan, rövidebb idő alatt lehet újabb, akár különböző platformon működő alkalmazásokat is összekapcsolni az üzleti igények kielégítése érdekében. Ezek a kapcsolatok pedig már könnyen áttekinthetők és szabályozhatók.

RÉTEGELT MEGOLDÁSOK

A különböző szinteken történő alkalmazásintegráció okai – jelen összeállításunkban az informatika oldaláról közelítve meg – röviden az alábbiakban foglalhatók össze:

A meglévő alkalmazások

- többnyire eltérő koncepciók, algoritmusok szerint működnek, s többségük nincs felkészítve más alkalmazásokkal való együttműködésre, azaz eltérő adat-, illetve rekordformátumokat (szintaktikát) és -tartalmat (szemantikát) használnak;
- eltérő, heterogén operációsrendszer-környezetben működnek;
- esetlegesen különböző hálózati protokollokat használnak;
- a több alkalmazás együttműködése során kialakuló osztott rendszer érzékeny lehet a rendelkezésre állás, a tranzakciós biztonság és a menedzselhetőség követelményeire.

A fentiek megoldásaként kínálkozó integrációs platformrétegek közül a szállítási vagy messaging a rendszerek kommunikációját biztosítja, a message brokering a konverzió és az üzenetek irányítását, míg a workflow az üzleti folyamatok összefogását végzi.

AD HOC

A fentieket megvalósító, gyakorlatban alkalmazott megoldások két fő csoportja: a hagyományos ad hoc módszerek és az alkalmazásintegrációs köztesszoftverek.

A felsorolt ad hoc módszerek egyikét sem kifejezetten alkalmazások integrálása céljából fejlesztették ki, de – EAI-ismeretek vagy a technológia hiányában – átmeneti megoldásként szóba jöhetnek:

1. **ADATCSATOLT TECHNOLÓGIÁK.** Idehaza a legelterjedtebbek. Az egyes alkalmazások egy vagy több közvetítő adaterőforráson (adatbázison, állománykiszolgálón stb.) keresztül cserélik ki adataikat. Eszközeik: Novell NetWare, Oracle- és IBM-adatbáziskezelők.
2. **ÁLLOMÁNYÁTVITEL.** Magyarországon szintén gyakori megoldás. Az egyes alkalmazások együttműködésük érdekében valamilyen állományátviteli protokoll segítségével cserélnek egymással adatokat.
3. **EDI.** A vállalatok, szervezetek alkalmazásai közötti együttműködést támogató, a B2B-technológiák „előszelének” tekinthető megoldás alapvető célja az elektronikus okiratok különböző szervezetek közötti cseréje.

E megoldások előnyeinek és korlátainak ismertetését – mivel megértésük mélyebb technológiai ismereteket követel meg – a technológiára súlyt helyező szaklapokra hagyjuk, annyit azért megjegyezve, hogy e korlátok hívták életre az EAI-

probléma tényleges megoldását jelentő alkalmazásintegrációs köztesszoftver-technológiákat.

KÖZTESEK

Sugár Péter meghatározásában a köztesszoftver azon technológiákat magában foglaló informatikai kategória, amelyek osztott feldolgozókörnyezetben képesek az egymástól eltérő alkalmazásokat, adaterőforrásokat és ügyfélfolyamatokat valós időben integrálni. A köztesszoftverek négy kategóriába sorolhatók:

1. **ADATVEZÉRLŐ KÖZTESSZOFTVEREK** – távoli adaterőforrások (adatbázisok, állományok) használatához (Network File System – NFS). Ilyen például a távoli adatbázisok elérésére szolgáló Open Database Connectivity (ODBC).
2. **PLATFORMKÖZTESSZOFTVEREK** – ügyfelek által indított folyamatok integrálásához, osztott feldolgozási környezetben (osztott és objektumorientált tranzakció-monitorok: CICS, Encina, Tuxedo, Top End; webes alkalmazáskiszolgálók: IBM WebSphere, Oracle Application Server, Bea WebLogic, valamint a portálkiszolgálók).
3. **ALKALMAZÁSINTEGRÁCIÓS KÖZTESSZOFTVEREK** – különböző alkalmazások valós idejű integrálásához (pl. objektumorientált technológiák, kommunikációs köztesszoftverek, üzenetcsatolt megoldások és RPC, azaz távoli eljáráshívás alapú szoftverek, integrációs brókerek, üzleti folyamatmenedzsment, BPM).
4. **SEGÉDKÖZTESSZOFTVEREK** – a felsoroltak működését támogatják (pl. CICS/Tuxedo Gateway).

Az alkalmazásintegrációs köztesszoftverek alkalmazásszintű, közvetlen algoritmikus együttműködést tesznek lehetővé több meglévő vagy újonnan kifejlesztett rendszer között. A platformköztesszoftverek – tipikusan valamilyen alkalmazásintegrációs kommunikációs szoftvert használva – a háttérrendszerekkel való integrációt támogató funkciókkal rendelkeznek. A megvalósításhoz általában alkalmazásintegrációs köztesszoftverre támaszkodnak. Adatvezérelt köztesszoftverekkel is integrálhatók alkalmazások – az alkalmazásintegrációs köztesszoftvereknél ugyan alacsonyabb színvonalon –, de garantált megbízhatóságú, laza aszinkron kapcsolatok kiépítéséhez nem megfelelők. Helyükön, vagyis adaterőforrások távoli elérésére használva azonban ez mit sem von le értékükből.

HAZAI SZÁMOK

A jelenlegi magyarországi, a szoftveres know-how-t érintő alkalmazásintegrációs piacot 6-8 milliárd forint körülire becsülik a hozzáértők. Az integrációs platform szállítási rétegének (message brokering middleware) piacát mintegy 70%-kal az IBM vezeti az MQSeriesszel, amelynek csatlakozási felületét az Open Application Group szakmai szervezet világszabványként fogadta el. A message brokering réteg piaci szempontból már változatosabb. A Gartner szerint „kihívóként” nyomuló szállítók és termékeik között ott van a Microsoft BizTalk szoftvere és az Oracle9i AS Integration megoldása. Magyarországon is a világtendenciák érvényesülnek, ám formálódó piacról lévén szó, kiválasztáskor nem árt a piackutatók felméréseiből tájékozódni, és a megoldás hazai támogatottsága, a bevezető eddigi EAI-projektjeinek száma sem elhanyagolható (ld. táblázatunkat).

Azonban ne feledjük a technikai részletek között elveszve sem, hogy a legtöbb cégnél korántsem csupán műszaki feladatról van szó. Sokszor ugyanis nem technikai, hanem szervezeti korlátai vannak a vállalati és vállalatközi területek együttműködésének. A leggyakrabban előforduló probléma, hogy hiányzik a stratégiai kapcsolat az üzlet és az informatika között. Ezen pedig semmiféle interfész nem segít.

SZÁMSZERŰSÍTHETŐ ELŐNYÖK

A fentiek megfelelő alkalmazásával gyorsulhat az új termékek piacra jutása, és csökkenhet bevezetésük költsége, ugyanis a késedelmet gyakran az adott termék értékesítését, kezelését támogató informatikai háttér kifejlesztése okozza. Az informatikai fejlesztés jelentős hányadát kitevő integrációs feladatok (a költségek 40-50%-a, a fejlesztési idő 50-70%-a) nagy része lényegesen egyszerűbben elvégezhető egy alkalmazásintegrációs architektúrában. A költségek így akár 25-30%-kal, a fejlesztési idő pedig 30-40%-kal is csökkenthető. Továbblépve pedig az alkalmazásintegrációs architektúra esetén jól kontrollálható az integrációs központon keresztül kapcsolódó egyes rendszerek egymásra hatása, pontosan tervezhető és felügyelhető funkcionalitásuk, s egymástól függetlenül tesztelhetők. **FEKETE GIZELLA**

HAZAI ALKALMAZÁSINTEGRÁCIÓS PROJEKTEK

Megbízó	Projekt célja	Projekt kezdete/befejezése	Végrehajtásban részt vevő cég	Feladatok, részfeladatok	Alkalmazott integrációtípusok	Alkalmazott integrációs szoftver megnevezése / gyártója	Szoftver típusa (8)
Allianz Hungária Biztosító Rt.	Alkalmazásintegráció előkészítése (1)	2002. 08. – 09.	Fornax Integrátor Kft.	Java alapú biztosítói rendszer-adapter megvalósítása. Middleware-szakértői tevékenység	Alkalmazásintegráció	WebSphere MQ (MQSeries) / IBM	Integrációs bróker
BM Központi Adatfeldolgozó Hivatala	Okmányirodák integrált szolgáltatóközpontjának kialakítása	1999	BM Központi Adatfeldolgozó Hivatala, IDOM Rt.	Projekt megvalósítása	Alkalmazásintegráció	MQSeries / IBM	Pont–pont üzenetcsatolás
BM Központi Adatfeldolgozó Hivatala, KSH, APEH	Okmányirodákon keresztüli egyablakos vállalkozóigazolvány-szolgáltatás megvalósítása	1999	BM Központi Adatfeldolgozó Hivatala	Projektspecifikáció és -koordináció	Alkalmazásintegráció	MQSeries / IBM	Pont–pont üzenetcsatolás
			KSH	KSH-rendszerek illesztése			
			APEH	APEH-rendszerek illesztése			
			T-Logic Kft.	Konzultáció, támogatás			
Budapest Bank	Processzintegráció	1999	Fornax Integrátor Kft.	Projektmegvalósítás	Alkalmazásintegráció	MQSeries Integrator / IBM	Integrációs bróker
		2001	T-Logic Kft.	Rendszerek WebSphere MQ-csatolásának megoldása	Alkalmazásintegráció	WebSphere MQ (MQSeries) / IBM	
	Integrált infrastruktúra	2002–	IBM	Koncepciókészítés	Folyamat- és alkalmazásintegráció	WebSphere Business Integration / IBM	Integrációs bróker, folyamatintegrátor, workflow-vezérlés
Dorsum Rt.	Clavis értékpapír-kezelő rendszerhez univerzális middleware-adapter fejlesztése (2)	2002. 07. – 2002. 12.	Fornax Integrátor Kft.	Az adapter teljes körű megvalósítása (3)	Alkalmazásintegráció	WebSphere MQ (MQSeries) / IBM	Integrációs bróker
Európai Unió, 5. Framework-projekt	Logikai tudás alapú adatintegrációs eszközkészlet és keretrendszer fejlesztése (4)	N. a.	IQSoft Rt.	Tudásábrázolási módszertan kidolgozása, illesztés szabványos modellezőeszközökhöz (5) (6)	Adatintegrációs keretrendszer és módszertan fejlesztése	Alaprendszer-fejlesztés	Tudás alapú adatintegrációs keretrendszer (7)
Generali Providencia	Integrált ügykezelő rendszer	2002. 07. – 2002. 12.	Fornax Integrátor Kft.	Projektmegvalósítás (8)	Folyamatintegráció, üzleti folyamatmenedzsment	MQSeries Workflow / IBM	Workflow-integráció
			IBM	Konzultáció, támogatás			
HÍF	Felhasználó-nyilvántartás és -karbantartás	N. a.	Icon Kft.	Ld. projekt célja (9)	Adat- és alkalmazásintegráció	N. a.	N. a.
HRP	Webshop kialakítása	N. a.	Icon Kft.	Ld. projekt célja (10)	Adatintegráció	MS MQSeries / IBM, MS BizTalk / Microsoft	N. a.
IEB NY Bróker Rt.	A NY Bróker ügyfél- és számlanyilvántartó, illetve az IEB front-office rendszere közötti integráció	N. a.	Icon Kft.	Ld. projekt célja	Adatintegráció	MQSeries / IBM	N. a.
Igazságügyi Minisztérium	X.500 címtár használata Exchange-környezetben	2001. 08. 13. – 2001. 10. 04.	Montana	Ld. projekt célja	Tartalomintegráció	Windows 2000-környezet, LDAP-címtárlekérdezés, Visual Basic 6.0, Visual C++	Pont–pont üzenetcsatolás
Inter-Európa Bank Rt.	Webes felületű front-office rendszer kialakítása	N. a.	Icon Kft.	Ld. projekt célja (11)	Adat- és alkalmazásintegráció	N. a.	N. a.
Keler Rt.	Valós idejű elszámolórendszer	1998–1999.	AAM	Projekt megvalósítása	Alkalmazásintegráció	MQSeries Integrator / IBM	Integrációs bróker
	Üzenetközpont megvalósítása (12)	2001. 10. – 2002. 06.	Fornax Integrátor Kft.	Ld. projekt célja (13)	Alkalmazásintegráció	WebSphere MQ Integrator (14) / IBM	Integrációs bróker (15)
Matáv Rt.	Integrált HR-rendszer kialakítása	1999–2000	Matáv	Projektvezetés, integrációs fejlesztések	Alkalmazásintegráció	MQSeries Integrator / IBM	Integrációs bróker
			T-Logic Kft.	Integrációs támogatás			
			PricewaterhouseCooper	HR-alkalmazás			
Matáv Rt.	Az alkalmazásintegráció infrastruktúráját jelentő middleware-komponensek rendszermenedzsmentjének bevezetése	2002. 08. – 12.	Fornax Integrátor Kft.	Rendszermenedzsment-eszköz szállítása, a bevezetés szakértői támogatása	Alkalmazásintegráció rendszermenedzsmentje	QPasa! / MQSoftware Inc.	Alkalmazásintegráció-rendszermenedzsment
Miniszterelnöki Hivatal	Kormányzati portálrendszer megvalósítása	N. a.	IQSoft Rt. (alvállalkozó) (16)	Szolgáltatásintegrációs keretrendszer megvalósítása	Alkalmazásintegráció	MQSeries / IBM	Üzenetközpontú middleware-megoldás (MOM) (17)
Mol Rt.	Társasági intranetportál	N. a.	IQSoft Rt.	Integrált tartalomkezelés, Exchange-tartalomintegráció	Tartalomintegráció	BEA WebLogic Server, BEA WebLogic Portal / BEA	Tudásmenedzsment-intranetportál (18)
Oktatási Minisztérium	Diákhitelezési rendszer informatikai megvalósítása	2000. 05. – 08.	Online Rt. (fővállalkozó)	Boss-implementáció (19)	Alkalmazásintegráció	SonicMQ / Sonic Software	Üzenetszerver
			Nexon Kft.	Berenc bér- és munkaügyi modul			
			IBM / Professzional Kft.	Hardver biztosítása			
			Avaya	Call center			
OTP Bank Rt.	Integrált banki szolgáltatások többcsatornás felhasználói felületen	N. a.	IQSoft Rt.	Házibank-felület, ügyféltörzskezelőrendszer megvalósítása; ügyfélterminál-rendszer illesztése (20)	Folyamatvezérelt alkalmazásintegráció	BEA WebLogic Integration / BEA	Folyamatvezérelt middleware-megoldás (21)
Porsche Bank Rt.	Integrált autófinanszírozási rendszer bevezetése	2002. 03. – 2002. 11.	Online Rt. (fővállalkozó)	NetBoss-bevezetés, illesztés Piac dealertámogató és meglévő Boss, illetve Carboss rendszerhez (22)	Alkalmazásintegráció	SonicMQ / Sonic Software	Üzenetszerver
Postabank Rt.	Banki számlavezető és kártyarendszerek integrációja	2002–	IBM (fővállalkozó)	Projekt megvalósítása	Alkalmazásintegráció	N. é.	N. é.
			Online Rt.	BOSS rendszer integrációja	Alkalmazásintegráció	WebSphere MQ Integrator / IBM	Integrációs bróker
PSZÁF (22)	Adatmigráció, adat-felülvizsgálati és irattári alkalmazás	2002. 01. 21. – 2002. 08. 11.	Montana	Ld. projekt célja	Adatintegrációs keretrendszer fejlesztése, adatmigráció	Windows 2000-környezet, .NET C#, SQL 2000 Server / Microsoft	Pont–pont üzenetcsatolás
Raiffeisen Bank Rt.	Integrált internetbanki szolgáltatás, központi ügyfélkezelés	2001–2003	IBM–IQSoft	Pilotprojekt	Alkalmazásintegráció	MQSeries Integrator / IBM	Integrációs bróker
			T-Logic Kft.	Projekt megvalósítása			
Riyad Bank (Saudi Arabia)	Back-end rendszerek szolgáltatásainak egységesítése, meglévő (IVR) szolgáltatási csatorna kiváltása (23)	2001. 07. – 2002. 01.; 2002. 07. – 2002. 11.	Fornax Integrátor Kft.	Bekapcsolódás a bank által elindított middleware-projektbe (24)	Alkalmazásintegráció	WebSphere MQ Integrator (14) / IBM	Integrációs bróker
Takarékbank Rt. (MTB Rt.)	Egységes, integrált számlavezető rendszer bevezetése és integrálása a takarékszövetkezeti rendszerekkel	1997–1999 (25)	Takinfó Kft. (fővállalkozó)	Ld. projekt célja	N. é.	N. é.	N. é.
			Online Rt.	Boss-implementáció (26)	Alkalmazásintegráció	N. é.	N. é.
Vodafone	ATM-díjfizetés megvalósítása	N. a.	IQSoft Rt.	Ld. projekt célja	Alkalmazásintegráció	BEA WebLogic Server, BEA WebLogic Portal / BEA	Middleware-platformmegoldás (27)

Megjegyzések: **(1)** Biztosítói alaprendszer (OPUS) és vállalatirányítási rendszer (SAP) integrációs prototípusának létrehozása. **(2)** Az adapter feladata a Clavis belső kommunikációs szabványaihoz illeszkedve megvalósítani a rendszer MQSeries alapú kommunikációját: XML, flat file stb. **(3)** Tervezés, implementáció, bevezetés támogatása. **(4)** Kutatási projekt. **(5)** Rational. **(6)** Továbbá: XML alapú adatintegrációs keretrendszer kifejlesztése. **(7)** Beépített automatikus döntéstámogató eszközzel. **(8)** MQSeries Workflow szállítása, installálása, a bevezetés szakmai támogatása – architektúratervezés, az egyes folyamatok megvalósítása stb. **(9)** Eredmény: Novell, Netscape LDAP, Oracle, MS Domain Controller és Unix felhasználóinak egységes nyilvántartása. **(10)** Eredmény: integráció a HRP ügyviteli rendszerével. **(11)** Eredmény: integráció a MIDAS számlavezető rendszerrel, ügyfélkarbantartás, adatfelvétel, szerződéskezelés. **(12)** Best EAI Solution of the Year 2001 (eAI Journal award). **(13)** Felhasználói és üzemeltetési támogatás. **(14)** MQSeries Integrator. **(15)** Üzenetközpont. **(16)** Fővállalkozó: IBM. **(17)** Segítségével ügyviteli szolgáltatások integrálhatók a kormányzati portálrendszerhez. **(18)** Alapul a BEA WebLogic Portal keretrendszere szolgált. **(19)** Boss rendszer és Berenc interfész, valamint Boss rendszer és Avaya call center integrációja. **(20)** Eredmény: skálázható, magas rendelkezésre állást biztosító middleware-rendszer. **(21)** Központi egység: folyamatkezelő motor. Az alkalmazások integrációját szabványos XML alapú JCA (Java Connector Architecture) adapterek biztosítják. Az adatáramlást a folyamatkezelő motor vezérli. **(22)** Részfeladatok: Boss és Piac rendszer, valamint Boss és NetBoss integrációja. **(23)** Új szolgáltatási csatornák bevezetése: internetbanking, mobile banking. Az informatikai architektúra felkészítése a szolgáltatási csatornák dinamikus változására. **(24)** WebSphere MQ és MQ Integrator fejlesztési és adminisztrációs feladatainak tervezése és ellátása, WebSphere MQ Integrator fejlesztésének átvétele és folytatása, WebSphere termékek installációja. **(25)** Részben folyamatos – a takarékszövetkezeti munkák folyamatossága miatt. **(26)** Részfeladatok: Boss, SAP, GIRO, BAR stb. **(27)** Az alkalmazások integrációja az alkalmazásszerver szabványos kommunikációs szolgáltatásaira épül.

Rövidítések: **HÍF** – Hírközlési Felügyelet, Keler Rt. – Központi Elszámolóház és Értéktár Rt., **PSZÁF** – Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, **n. a.** – nincs adat, **n. é.** – nem értelmezhető.

Funkcionalitás kontra folyamatok

Az IDS-Scheer Magyarország Kft. a Gartner-elemzésekben az üzleti folyamatelemzési és -modellezési eszközök piacvezetőjeként szereplő német anyavállalat hat közép-kelet-európai leányának egyikeként az ARIS Toolset kizárólagos hazai forgalmazója. A ma már szinte minden nagyobb iparágban referenciát felmutató csapat jelenleg a Mol Rt.-nél folyó ÜKR (üzleti kontrollrendszer) projektnek is aktív résztvevője. Mint minden hasonló esetben, a Mol-projektben is folyamatszervezési tanácsadási módszertanuk mindhárom fázisa – a folyamattervezés, a bevezetés és a kontroll – ARIS-modulokkal támogatott.

Mint minden hasonló esetben, a Mol-projektben is folyamatszervezési tanácsadási módszertanuk mindhárom fázisa – a folyamattervezés, a bevezetés és a kontroll – ARIS-modulokkal támogatott.

ARIS-TÁMOGATÁS A MOL RT.-NÉL

1. A vállalat szempontjából – átfutási idő és költség vonatkozásában – meghatározó folyamatok támogatása.

Tervezett ARIS-funkciók:

- folyamatszimuláció (átfutási idő és kapacitástervezés),
- ABC (folyamatköltség-számítás),
- PCA (Process Cost Analyser).

(Míg az ABC inkább tervezőrendszer, a PCA-val – a különböző forrásrendszerekhez kapcsolódva – tényadatokkal végezhetők különböző kalkulációk.)

2. Az SAP R/3-mal támogatott folyamatok elemzése, fejlesztése.
3. A belső működésben rejlő kockázatok kezelése – kockázati térkép felállítása.

Alkalmazott ARIS-modul:

- Risc Scout.

4. Folyamatelemzés, -fejlesztés.

Alkalmazott ARIS-modul:

- ARIS PPM (Process Performance Management).

A Mol Rt. működésfejlesztési programjának fontos részeként – mivel a társaság a korábbi funkcionálissal szemben folyamatmenedzsment típusú irányítási szemléletet kíván a vállalaton belül megvalósítani – folyamatokra épített, informatikával támogatott belső szabályozási rendszer kialakítására is sor kerül. Ennek eredményeként a hierarchikus szervezetekre épített, azokkal szorosan együtt élő utasításokkal ellentétben a szabályozás szintje az átgondolt működési folyamatok mentén konzisztenssé válik, s a nagy mennyiségű papír alapú dokumentáció elektronizálásával egyszerűsödik annak karbantartása is. Mivel a projekt eredményeként egyértelművé válnak a rendszerrel támogatni kívánt folyamatok, összhangba kerül a szabályozás és a tényleges működés, s ez utóbbi fejlesztése (pl. rendszerbevezetés) szintén egyszerűbbé válik.

ESZKÖZTÁMOGATÁS

A fentiek megvalósítását célzó eszközrendszer – a folyamatleíró módszertanon nyugvó grafikus folyamatdokumentáláson túl, annak idő- és erőforrásigénye csökkentésével – a szabályozási rendszer karbantartását is támogatja. A folyamatábrák elkészítése és módosítása a központi adatbázishoz kapcsolódó klienseken keresztül történik. A folyamatokhoz csatlakoztatható dokumentumok, szabályzatok, formanyomtatványok stb. – felkerülve a vállalati intranetportálra – a folyamat mentén, a jogosultságok függvényében mindenki

ÜKR-PROJEKTFÁZISOK

CÉL: A Mol belső működési folyamatainak felmérése, az előállított modellek alapján új, folyamatorientált szabályozási rendszer kialakítása.

I. (PILOT)FÁZIS (2001. NOVEMBER – 2002. FEBRUÁR): A Mol Rt. különböző üzleti és funkcionális területei számára, a folyamataik önálló feltérképezését, a jövőben is szükséges szabályozási elemek (kézikönyv, utasítás stb.) körének és tartalmának meghatározását lehetővé tevő módszertan testre szabása, a működési struktúra kifejlesztése, illetve felállítása. A projektrésztvevők felkészítése, oktatása.

II. FÁZIS (2002. MÁRCIUS – 2003. MÁRCIUS): Az érintett szervezetekre vonatkozóan folytatódik a társaság jelenlegi folyamatainak és szabályozásának feltérképezése, a saját területi, illetve más szakterületekkel való kapcsolatok tisztázása. Eredményeképpen rendelkezésre áll majd a társaság teljes szabályozási struktúrája.

III. FÁZIS (2003. ÁPRILIS – 2004. JÚNIUS): Konszolidációs, összehangolási szakasz – a szükséges folyamatszabályzatok kialakítása, a rendszer elkészítése. Pilotprojektként a folyamatelemzés és -fejlesztés támogatására az SAP R/3-hoz standard interfésszel rendelkező ARIS PPM bevezetése.

TOVÁBBI REFERENCIÁK

Az IDS-Scheer Hungary ARIS-eszköztárra épülő szolgáltatásait az elmúlt 12 hónapban a Mol Rt.-n túl a Magyar Nemzeti Bank, a Magyar Posta, a magyar honvédség és az Audi Hungária Motor Kft. vette még igénybe – utóbbinál a 2003-ban induló és várhatóan 2005-ig tartó folyamatoptimalizálási projektben tartanak igényt eszköztárukra és szakértelmükre.

számára elérhetők. Adatbázis alapú rendszer lévén, az ARIS a szabályozáson túl a folyamatok elemzését és fejlesztését is támogatja.

LÉPÉSENKÉNTI EREDMÉNYEK

Az első fázis munkáit támogató ARIS – beépített ellenőrzési funkciói révén – a folyamatok összehangolásának biztosításán túl megteremtette a későbbi fejlesztések követésének lehetőségét is. E fázis tapasztalatai meggyőzték a Mol Rt. munkában részt vevő vezetőit és munkatársait, hogy a tevékenység folyamat alapú megközelítése és annak egységes módszertan szerinti feltérképezése révén – amellett, hogy mindenki számára áttekinthetővé válnak a társaság működési folyamatai – nyomon követhetők az egyes tevékenységek és az elágazások, s a döntési pontok is jól definiálhatók. Az érintettek számára az ARIS alkalmazásával az szintén egyértelművé vált, hogy az egyes szervezetek hol és milyen felelősséggel illeszkednek a fenti folyamatokba. A párhuzamos szabályozások felderítésével és kiváltásával pedig jelentősen csökkenthető a korábban több ezer oldalnyi utasítások száma.

A második fázis eredményeként a leképzett folyamatok mentén elhatárolhatókká válnak az egyes szervezeti egységek közötti felelősségek, kialakítható a felelősségi mátrix, s ezzel párhuzamosan elkészülnek a szabályozási leltárok.

A harmadik fázisban várhatóan bevezetésre kerül – az SAP R/3 MM vagy SD modulja által támogatott folyamatok valamelyikére vonatkozó pilotprojektként – az ARIS PPM. Így a folyamatmenedzsment-rendszerek alkalmazási céljának eleget téve a folyamatok kulcsjellemzőinek (átfutási és várakozási idő stb.) alapján végzett elemzések, tendenciavizsgálatok eredményeire alapozott fejlesztés is biztosítható.

SZINTENKÉNTI VÁLTOZÁSOK

A folyamatközpontúvá váló szervezetben dolgozók a folyamatokban elfoglalt helyük szerint eltérő, de mindenképpen pozitív változással néznek szembe.

VÁLTOZNAK A FELELŐSSÉGEK

A szabályozási módszertannal együtt most már folyamati felelősséget kell definiálni, a felelősök és felelősségük köre, annak esetleges változása a folyamatábrákon is jól követhető. Így a szabályozási rendszer a folyamatokat ezentúl webes felületen keresztül elérő felhasználói is beazonosíthatják saját felelősségüket, és az interneten keresztül az adott tevékenység végrehajtásához szükséges aktualizált dokumentumokat is elérhetik. A változáskezelés oldalán a szabályozás folyamatos karbantartásért felelős team számára az adatbázisháttér kihasználásával egyszerűbbé válik a karbantartás és a konzisztencia-ellenőrzés.

VÁRHATÓ VÉGEREDMÉNY

A Mol Rt. által készített társasági folyamatmodellt megvalósító projekt lezárultával a működésbeli üzleti kockázatok csökkenését is eredményező szabályozó eszközrendszer áll a vezetés rendelkezésére. A projekt eredményeként létrejövő áttekinthető működési szabályozási rendszer a működés és a szervezet folyamatos megfeleltetése révén – a vállalati döntések optimalizálását szolgálva – a jelenleginél sokkal rugalmasabban képes majd a változásokhoz alkalmazkodni.

A siker garanciája szempontjából a legfontosabb, hogy a Mol Rt. vezetése már az első fázis eredményei alapján felismerte: a társaság szabályozott működésének alapfeltétele a projekt eredményeinek alkalmazása. **FEKETE GIZELLA**

Kapcsolódó webcímek:

WWW.ARIS.HU

WWW.MOL.HU

FELÉRTÉKELŐDÖTT FOLYAMATMENEDZSMENT – SZÁMOKBAN

A piaci átlagnál eredményesebben zárta a 2002-es pénzügyi évet a bevételeit tavaly világszerte 13,2 százalékkal növelő, így 181,3 millió eurós bevételt produkáló IDS-Scheer. Ennek az összegnek csaknem a háromnegyede, mintegy 132 millió – az előző évinél 13 százalékkal több – származott elsősorban a vegyipar, a gyógyszergyártás, valamint az állam- és közigazgatás számára nyújtott tanácsadásból. Az ARIS és a hozzá kötődő szolgáltatások értékesítéséből adódó 49 millió euró is 13 százalékkal lépte túl a 2001-ben elért eredményt. Nemzetközi leányvállalatainak bevétele két év alatt közel megkétszereződött, így 2002-ben elérte a 68 millió eurót. Mivel tavaly a negyedik volt a legerősebb negyedév, idén is e tendencia folytatását várják.

Átalakuló papírhegyek

Elektronikus dokumentumkezelés

Nem célszerű egymástól elkülönítve kezelni a különféle ügymenetek elektronizálását szolgáló dokumentumkezelő, csoportmunka-, illetve workflow-rendszereket, különösen közép- és nagyvállalati alkalmazásuk esetében. A nagyobb gyártóknál ezek gyakran lazán vagy teljes mértékben integráltak, s az internet, intranet terjedésével végső soron a portálmegoldásokban teljesednek ki.

Nincs olyan kényszerítő erő, amely legyőzhetné a megszokást – röviden így jellemezhető a hazai ügymenetkezelés automatizálásának helyzete. A munkafolyamatok, az ügymenet, a munkakörök, a tevékenységek átvizsgálása, rendbetétele és – ha szükséges – változtatása, vagyis a rendszerek későbbi működtetésére is nagy hatással lévő, megfelelő vállalati kultúra, valamint a fentiek mellett teljes mellszélességgel kiálló vezetés nélkül nem érdemes a vállalati belső, illetve a partnerekkel, ügyfelekkel zajló ügymenet elektronizálására pénzt költeni.

A téma vezető gyártói mindenesetre már felkészültek. A webes, intra- és extranetes felhasználói támogatást helyezték fejlesztéseik fókuszába, és hazai forgalmazóik is igyekeznek tempójukat átvenni. Bár az időnként inkább a konkurenciának, semmint a felhasználóknak szóló, egymást követő termékbejelentések, verzióváltások egyrészt a termék kellő mértékű tesztelése, másrészt a forgalmazók felkészültsége terén ébresztenek némi kétséget a potenciális ügyfélben.

Most a nagyok játszanak

Az elsősorban a nagyvállalati környezetben kedvező fogadtatásra talált, újfajta, a kliensek helyett az egyablakos felhasználást előtérbe helyező megközelítés hátterében álló magas fokú integráltság folytán – mondja **Horváth András**, az IBM Magyarország vezető rendszermérnöke – a böngészőn keresztüli egyszeri bejelentkezést követően a felhasználó a munkájához szükséges minden programot, dokumentumot, személyt stb. elér.

Horváth szerint a több száz, több ezer felhasználós nagyvállalati szféra az, amely – többek között a hatalmas mennyiségű kliensprogram gondjától megszabadulva – nem csupán elfogadta, de igényli is az új irányú fejlesztések eredményeként megszületett központosított, ugyanakkor hatékonyabb munkavégzést biztosító megoldásokat. A dokumentumkezelés, a csoportmunka-támogatás hátterében álló, a meglévő rendszerekkel, adatbázisokkal való – egyfajta konszolidációként is felfogható – integrációnak köszönhető alacsonyabb üzemeltetési költség (TCO) a vezetők figyelmét is felkeltheti.

A rendszer mind magasabb fokú integrációjával ugyanis optimalizálható a felhasználók kiszolgálásában közreműködő elemek száma, csökkennek a hálózati terhelés és az adattárolás költségei, s mindez kedvező hatással van a helpdeskre is, hiszen az egymásra épülő, központilag menedzselt rendszerek elődjeiknél sokkal kevésbé vannak kitéve a felhasználói „atrocitásoknak”.

Objektív tényezők

Az informatikai alkalmazások vállalaton belüli terjedési sebessége jelentős mértékben függ az adott szervezet vezetési és IT-kultúrájától. Széles körű elterjedésüknek azonban a szubjektív tényezőkön, az emberi hozzáállás és gondolkodásmód lassú változásán túl objektív akadályai is vannak.

„A törvényi szabályozás bevezetésének üteme is oka, hogy nehezen elektronizálódnak az aktahalmok” – mondja Horváth András. S bár két éve megszületett az elektronikus aláírásról szóló törvény, végrehajtási utasítás híján a kormányzatban nem mozgatta meg az állóvizet, és az üzleti szférában sem nőtt a várt mértékben az elektronizált iratkezelést igénylők köre. Talán a kapcsolódó szolgáltatások központilag történő népszerűsítése – hiszen a technológia már adott, és folyamatosan fejlődik – segítheti a holtponton való átbillenést, de az emberi hozzáállás változása még így sem garantálható.

Amellett, hogy az elektronikus aláírás tömeges alkalmazása ma még fikció, a dokumentumok kizárólag számítógépen történő tárolásához szükséges informatikai biztonság hiánya is akadályként tornyosul a papír nélküli ügykezelés elé, megteremtéshez az MSZ ISO/IEC 17799:2002 szabvány (a biz-

Széles körű elterjedésüknek azonban a szubjektív tényezőkön, az emberi hozzáállás és gondolkodásmód lassú változásán túl objektív akadályai is vannak.

ÜGY- ÉS DOKUMENTUMKEZELÉST ELEKTRONIZÁLÓ

Bevezető/fejlesztő cég neve	Alkalmazás neve	Fejlesztés alapja	Típusa	Funkciója	Alkalmazási korlátok	Implementáció ideje
CNW Rendszerintegrációs Rt. / ua.	NetRegister	Lotus	DK	Iktatás	Nincs	1–3 hónap
	NetProject			Projektkezelés		
	NetQuality			MB elektronizálása		
	NetWay			Gépjármű-nyilvántartás		
DataLogic Kft. / ua.	Irodata	Lotus Notes	CSM	Iktatás, szerződés-nyilvántartás stb.	Nincs	5–20 szakértői nap
	Proway for Notes	Lotus Notes	WF	Folyamatvezérlés		
	Proway for Web	PHP (3), web	WF	Folyamatvezérlés		
	Architeka for Web		DK	Iktatás, archiválás		3–5 szakértői nap
FreeSoft Kft. / ua.	KIR	Oracle, Java (4)	DK	Iktatás, irat-, ügy- és DK, imaging	Nincs	2–8 hét
Grepton Informatikai Rt. / HMS Kft.	ArchiWare	Microsoft	CSM, WF, DK	Iktatás, DK, számlakövetés és -jóváhagyás	Nincs	1 hét – 1 hónap (6)
Informo Kft. / ua.	InBIS	Oracle (9), MS Office-illesztés	DK, WF, iktatás	WF-támogatás, MB folyamatának támogatása, szerződés-nyilvántartás	Nincs	2–4 hét
IQSys Rt. / ua. (12)	Iktató és ügyiratkezelő rendszer	Microsoft (13)	CSM	DK, WF, iktatás	MS-infrastruktúra szükséges	2–6 hónap
	Webáruház és központi információs rendszer	Microsoft (14)	Web	CSM támogatása (15)	MS-infrastruktúra szükséges	6–12 hónap
	Iktatást, ügymenetkövetést támogató rendszer	Oracle, Microsoft	CSM, WF	N. a.	N. a.	5 hónap
	CSE Workflow-hoz kapcsolt PM-rendszer	Oracle, Microsoft	CSM, WF	N. a.	N. a.	12 hónap
	Számla-jóváhagyási folyamat kialakítása	Oracle	CSM, WF	N. a.	N. a.	4 hónap
	Iktatás, ügymenetkövetés	Oracle	CSM, WF	N. a.	N. a.	3 hónap
	Taniroda	Lotus	WF	Oktatás	N. a.	N. a. (2002. okt.) (17)
	Engedélykiadási WF	Lotus	WF	Dokumentumkiállítás és -nyilvántartás	N. a.	N. a. (2003. jan.) (17)
IQSys Rt. / ua. (18)	Társasági intranetportál	Documentum, Autonomy, BEA Portal Server	DK	Vállalati intranet megvalósítása, TM, publikációs WF	N. a.	N. a.
	Szerződés-nyilvántartó rendszer	Archiware	DK	Beruházásokkal kapcsolatos DK, WF		
Mikropo Kft. / ua.	SQL Iktat	VB-MS-SQL (20)	WF, DK	Iktatás, archiválás	Nincs	2–4 hét
	CashSave		CSM, WF, DK	Számlaforgalom-nyilvántartás, engedélyezés, kontírozás + iktatás		
Mikropo Kft. / T-Systems US–Mikropo konzorcium	Irat2000	VB-MS-SQL	DK	Iktatás, archiválás, teljes DK	Nincs	3 hónap
Minor Rendszerház Rt. / ua.	MultiWorX-NG	Microsoft	CSM, WF, DK	Iktatás, minőségbiztosítás elektronizálása, partnerkezelés (23)	N. a.	N. a. (2002) (17)
Montana Rt. / ua.	MonDoc	Microsoft	CSM, WF, DK	CRM, iratkezelés/irattár, helpdesk	Exchange alapú (24)	1–3 hónap
	MonLine		Intranet	Intranetes hírportál	Windows, SQL, SPS,	3 hét
Profilax Kft. / ua.	TimeReport	ASP.net	CSM	Munkaidő-elszámolás	Windows 2000, XP vagy későbbi verzió (27)	1 óra (28)
Pi-Office Kft. / ua.	Pi-Office Irodaautomatizálás	Lotus	DK, WF, CSM	Iktatás, PM	Kb. 300 ezer dokumentum/év	2–4 hónap
	Egyedi fejlesztések	Lotus Workflow	WF	Engedélyezési folyamatok	Nincs	
Regatta Szoftver Tanácsadói és Fejlesztői Iroda / ua.	Iktató 2000 (33)	Windows 95, 98, ME, NT, 2000, XP	Dokumentum- és iratkezelés	Iktatás, szignálási feladatok, elektronikus levelezés	Nincs	Egy héten belül
SPS Media Kft. / ua.	e-Link mobil vállalatirányítási rendszer	Oracle	CSM, WF, DK	Dokumentumarchiválás, iktatás (37)	Nincs	1 hónap
Synergon/Microsoft	Phoenix	Microsoft	WF	E-learning	Több ezer felhasználó (38)	2–6 hónap
	SharePoint Portal Server	Microsoft	DK, CSM (41)	Vállalati DK-portál kis- és középvállalatok számára	Vékony és vastag kliens (42)	1,5–5 hónap
Szám-Pont Kft. / ua.	IT-projekt	Lotus	CSM, DK	MB elektronizálása	Erősen cégspecifikus	N. a.
SZÜV Rt. / ua.	SZUVI	Lotus Notes	DK	Iktatás	Nincs	1–4 hónap
	SZÜV-CRM	Lotus Notes	CSM	Salestevékenység támogatása		3–6 hónap
	OpAL	Oracle	DK	DK, archiválás		1–4 hónap
	Hatrend	Lotus Notes	CSM	Önkormányzati munka támogatása		1–4 hónap
UniOffice Rendszerház Kft. / ua.	Office Ügykövetés	Lotus Domino/Notes	CSM, WF, DK	Iktatás, iratkezelés, irodaautomatizálás, ügy- és feladatkövetés	Nincs	1 hónap
	Office ForSales CRM			Értékesítéstámogatás		3 hónap
	Office Projekt Management			Projektmenedzsment-támogatás (48)		2 hónap
	ISOffice rendszer			Minőségirányítás teljes körű támogatása		2 hónap
VAR Kft. / Novell	GroupWise	Novell	CSM, DK	Levelezés, DK, feladatkezelés, naptár	NDS (52) szükséges	3 nap

Megjegyzések: **(1)** Kliens-szerver alapú, tájékoztató jellegű árak. **(2)** Több szerveren, platformon, akár webes felülettel is. **(3)** Hypertext Preprocessor. **(4)** Platformfüggetlen, web alapú megoldás. **(5)** Államigazgatásban ingyenes KIR-licenc. **(6)** Folyamatfüggő. **(7)** Tapasztalat alapján a licencár (kliens+szerver) / felmérés–tanácsadás–implementáció–oktatás. **(8)** IQSoft. **(9)** Adatbázis, forms, reports. **(10)** Felhasználószám-függő. **(11)** Több telephelyes működés támogatása, kliens-szerver és webes architektúra. **(12)** 2003. március 1-je után az Icon Rt. üzleti rendszerek fejlesztésével foglalkozó részlege: IQSys Rt. **(13)** MS SQL Server 2000, IIS 5.0, Exchange Server 2000, COM+, Outlook add-in. **(14)** MS SQL Server 2000, Commerce Server 2002, IIS 5.0. **(15)** Webáruház és a háttérrendszerek összekapcsolásával, központi információs rendszer megvalósításával. **(16)** Lotus Workflow rendszer végzi a különböző szervezeti modelleknek megfelelő folyamatok szabályozott működését. **(17)** Projekt befejezése. **(18)** IQSoft Rt. 2003. március 1-je után IQSys Rt. **(19)** A dokumentumok közötti keresés a koncepció alapú Autonomy keresőmotor segítségével készült. **(20)** Opció: Oracle, My SQL. **(21)** Változó, testre szabástól függő ár. **(22)** Nem kötelező, de szerződés esetén olcsóbbak vagy ingyenesek az újabb fejlesztések. **(23)** Továbbá: helpdesk, képzésmenedzsment, e-learning. **(24)** Webes kliens van. **(25)** Kliens alapú. **(26)** VPOP. **(27)** A hálózat egy gépén. **(28)** A vállalati szerver- és domainelrendezéstől függően. **(29)** Telepítés ingyenes, havi egy ingyenes kiszállás. **(30)** Felhasználó egyedi igényei vagy a gazdarendszer hibája miatti esetleges hibaelhárítás, újratelepítés ára. **(31)** Kb. ugyanennyi a telepítési, konfigurálási, oktatási költség. **(32)** Továbbiak szerződés szerint. **(33)** Centralizált és decentralizált iktatási modell kiszolgálása, felhasználóazonosítás, széles körű lekérdezési lehetőségek. „Lite" verzió: csak lekérdezés a központi iktatás

HAZAI PROJEKTEK

	Árak, árarányok	Fenntartás költsége	Referencia-szám	Néhány referencia	A megvalósítás specialitásai
	Szerver: 100 ezer Ft/modul, kliens: 10-50 ezer Ft/kliens (1)	5 és 15% között	>50	Matávcom Kft., KEHI, OÁIR	Több telephelyes, 30–1000 felhasználó (2)
			10	Hungimpex Kft., Ringier Kiadói Kft., Grey Kft.	
			10	DDGÁZ Rt., Dunastyr Rt.	
			10	ÉGÁZ Rt., DÉGÁZ Rt., DÉMÁSZ Rt.	
p	1500 ezer Ft-tól	Licencdíj 18%-a / év	3	EMI TÜV Bayern Kft.	Interaktív adatkapcsolat az ERP-rendszerrel
			3	Server Kft.	Több telephely kezelése, távoli bejelentkezés
			2	Eurocast Kft., Winform Kft.	
	500 ezer Ft-tól		2	Eurocast Kft., Archico Kft.	Folyamatvezérlővel összekapcsolható
	Userfüggő licencdíj (5)	Licencdíjjal és igénybe vett szolgáltatással arányos	5	GKM, somogy megyei ÖH; Díjbeszedő Rt.	E-mail, dokumentumarchiválás, címtár- és portálintegráció
6)	Árarány: 50–50% (7)	Rendelkezésreállás- és rendszerfüggő	5	IQSys Rt. (8), HP Magyarország, Magyar Posta Rt. főigazgatósága (Bp.)	Ügyfél igényei szerinti testre szabás
	Kis- és középvállalati: 2 millió / 4,8 millió Ft-tól (10)	Licencdíj 10–15%-a / év	5	Tegola Kft., ANDA Kft., Caldera Kft.	ERP-rendszer része (11)
	20 millió Ft	Szupport éves díja: 15%	1	Gyógyszeripari vállalat	
	20–30 millió Ft	Szupport éves díja: 15%	1	Kereskedelmi vállalat	
	15–20 millió Ft	90 ezer Ft/hónap	1	XVIII. kerületi ÖH	
	12 millió Ft	Rendelkezésreállás- és rendszerfüggő	1	PanTel	
	6 millió Ft		1	Ganz Transelectro	
	12 millió Ft		1	FVF	
(17)	0 / 1 millió Ft	Nincs	1	Oktatási intézmény	20 felhasználós automatizált taniroda kialakítása (16)
(17)	2,5 millió Ft / 6 millió Ft	N. a.	1	Építőipar	
	N. a.	N. a.	1	Mol	Dokumentumok kategorizálása (19)
			1	Mol	N. a.
	Általában: szerver 200–400 ezer, kliens 20 ezer Ft/db (21)	75–150 ezer Ft/hónap (22)	5	Kipcalor	Teljes testre szabás
			1		
	Egyedi kliens+szerver árképzés	Egyedi	2	PSZÁF	Teljes dokumentum- és iratmenedzsment-életciklusra
	Szerver+kliens licencek	Licencdíj 18%-a / év	7	AM-IT Rt., Trainer Kft., Phoenix-Mecano	Webes felület, több telephely, nyílt interfészek
	50/50% – licenc/bevezetés (25)	Licencdíj 15–20%-a / év	10	VPOP, Bross Rt., BM gazdasági főosztálya	Webes kliens (26)
	Processzor alapú	Licencdíj 5–10%-a / év	5	Brau Union, Tisza Volán	
	Havidíj: 1500 Ft/felhasználó (29)	Nincs (30)	10	Roedl & Partners ÜI, Karma Consulting, Pap és Thesz ÜI	Webböngészőben működő, kliensfüggetlen
	39 ezer Ft/kliens (31)	Szoftverkövetés programtól függően	10	Prodax Rt., Ferrinfo Rt., Educatio Kht.	
	Fejlesztési költség	Az ár 10–25%-a (32)	10	Danone, Coca-Cola, Budapest Bank	
	Licencszám-növekedéssel dinamikusan csökkenő díj (34)	Nincs (35)	9	Állami Biztosításfelügyelet (36)	Önálló e-mail küldő és iktató modul
				BME Rektori Hivatal	WF-definiálás
				Miniszterelnöki Hivatal, In-Forrás Kht.	Irat, akta életút-követése
	Egyedi, ASP-lehetőség	Egyedi	5	Program 2000 Kft., Meditech Kft., MultiFoto Kft.	Vállalatirányítási rendszerrel integrált, webes elérés
	Licencpolitika: kiszolgálónként + CAL + bevezetési költség (39)	Szupport: a bevezetési ár százalékában	3	MKI, K&H Bank	Speciális szaktudás (e-learning) szükséges a bevezetéshez (40)
	Kiszolgálónként + CAL + bevezetés költsége (43)	A szupport a Microsoft-licencpolitikától függ	1	Sanoma	Bevezetéshez tudásmérnöki, DK-hoz, valamint CSM-hez kapcsolódó tanácsadói kompetencia szükséges (44)
	Saját fejlesztés	N. a.	1	N. a.	
	40/60% (45)	Licencdíj 18%-a / év	3	Chinoin Rt., Bábolna Rt., OMSZI	
	30/70% (45)		1	Morgan Hungary Kft.	
	40/60% (45)		7	Budaörsi, makói, kőszegi ÖH	
			7	Győri, soproni és mosonmagyaróvári ÖH	
	Szerver és kliens: kb. 50 ezer Ft/user, üzembe helyezés (46)	Testre szabott átalánydíjas vagy eseti támogatás	30	TVK, Állami Számvevőszék, Matáv	Több telephely
	Szerver és kliens: kb. 99 ezer Ft/user, üzembe helyezés (47)		6	DÉMÁSZ, Kontavill	
	Szerver és kliens: kb. 75 ezer Ft/user, üzembe helyezés (49)		8	DÉMÁSZ, TVK, Kontavill	
	Szerver és kliens: kb. 65 ezer Ft/user, üzembe helyezés (50)		12	Matáv, OMH, Porsche	Több telephely (51)
	GroupWise 6 5-User Multilingual: 197 ezer Ft	Kb. 300 ezer Ft/év	46	Országos Mentőszolgálat, Zrínyi Miklós NE, Zwack Rt.	

adatairól. **(34)** 20 felhasználó felett egyedi ár, a licencdíj az oktatás ellenértékét is tartalmazza. Pl. 5 felhasználó: nettó 210 ezer Ft, 20 felhasználó: nettó 480 ezer Ft. **(35)** Szupportigény esetén a partner elvárásai alapján egyedi szerződés. **(36)** A PSZÁF-be történő beolvasztásáig. **(37)** Csatolás a vállalatirányítási rendszer objektumaihoz. **(38)** Vékony kliens, méretezhető, skálázható kiszolgáló. **(39)** Arány: kb. 30% –licenc / 70% – bevezetés. **(40)** Bármilyen, nemzetközi szabványoknak megfelelő tananyaggal feltölthető keretrendszer. **(41)** Kiegészítő alkalmazásokkal archiválás, iktatás, papírmentes iroda, workflow. **(42)** Teljes körű Office-integráció, korlátozottan skálázható. **(43)** Az eszköz ára a Microsoft licencpolitikájától függ, listaára kb. 3000 USD + 72 USD/CAL. **(44)** Erős Microsoft-integráció, ezért nem Microsoft-környezetben való bevezetése pluszköltségekkel jár. **(45)** Szerver+kliens licence / telepítés, testre szabás, oktatás. **(46)** Tanácsadás: 20%, oktatás: 50%. **(47)** Tanácsadás: 50%, oktatás: 40%. **(48)** Feladat- és erőforrás-kezelés. **(49)** Tanácsadás: 30%, oktatás: 45%. **(50)** Tanácsadás: 50%, oktatás: 50%. **(51)** A Matávnál többezres felhasználószám. **(52)** Novell-címtárszolgáltatás.

Rövidítések: CAL – Client Access License (ügyfél-hozzáférési licenc) – Microsoft, **CSM** – csoportmunka, **DK** – dokumentumkezelés, dokumentummenedzsment, **FVF** – Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség, **GKM** – Gazdasági és Közlekedési Minisztérium, **MB** – minőségbiztosítás, **NE** – Nemzetvédelmi Egyetem, **OÁIR** – Országos Állat-egészségügyi Információs Rendszer, **ÖH** – önkormányzati hivatal, **PM** – projektmenedzsment, **PSZÁF** – Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, **TM** – tudásmenedzsment, **US** – Unisoftware, **ÜI** – Ügyvédi Iroda, **VPOP** – Vám- és Pénzügyőrség Országos Parancsnoksága, **WF** – workflow (munkafolyamat) **N.a.** – nincs adat.

tonságtechnikai szabványokról szóló írásunk a 23. oldalon található – *a szerk.*) szolgál útmutatóként. Megvalósítását – ezt mutatják az archiválással kapcsolatos siralmas tapasztalatok is – a tényleges gondok megjelenéséig a cégek nem tartják fontosnak, így keveset költenek rá.

Ügykezelés-támogatás – középszinten

A feladatok méretétől és összetettségétől függ, elég-e a dobozos megoldás, vagy szakértői segítséggel, esetleg fejlesztést is igénylő munka árán oldható meg az adott feladat. Ahogy táblázatunkból is látszik, ezen a piacon az egyedi megoldások, a keretrendszereken belüli hazai fejlesztések dominálnak. Gyakoriak az egyszeri, rendelésre készített megoldások is, aminek oka elsősorban a hazai vállalatoknak az egyediségre, nem pedig a tömegesen kielégíthető igényű, standard működésre való törekvésében keresendő.

Mivel nálunk még mindig inkább a megszokáson alapul, illetve ad hoc jellegű, semmint ésszerűen végiggondolt folyamatok mentén történik az ügykezelés (az „ügy" szó gyakorlatilag bármivel helyettesíthető), az irodaautomatizálás gondolatával játszó felhasználó könnyen „megvezethető". Nem járatos a témában, így rosszul mérheti fel az alkalmazás számára szükséges képességeit, infrastruktúra-igényét (ami akár a bevezetés költségének tetemesebb részét is kiteheti), valamint a meglévő eszközeivel, illetve programjaival való együttműködés lehetőségét. A bevezető vagy tanácsadó segítségével elsőként végig kell gondolnia az ügykezeléshez kapcsolódó folyamatait, azok dokumentum- és erőforrás-szükségletét, biztonsági igényeit, a bővíthetőség, a változtatás szükségességét, s ezekhez igazodva kell a feladatra leginkább alkalmas megoldást kiválasztani.

A minőségbiztosítás szolgálatában

A köztudottan dokumentumhalmazokkal jellemezhető minőségbiztosítás, valamint a minőség- és környezetirányítás támogatásában hozhat látványos javulást – elsősorban a hazai közép- és nagyvállalatoknál – az automatizálás és az elektronikus támogatás. Az elektronikus formában tárolt dokumentumok megváltoztatása egyszerűbb, csoportmunkaelemeket alkalmazva arról azonnal értesítés küldhető, s a céges intranetes portálon keresztül mindez – a felelősök cseréjével stb. együtt – folyamatosan nyomon követhető. A gyakran intraneten keresztül, webes felületen elérhető alkalmazások többsége megkönnyíti a minőségbiztosítás vállalati szintű hálózatos alkalmazását. Korai példaként említhetjük a VAR Kft.-t, amely a GroupWise-ra támaszkodva már 1997-ben teljes mértékben elektronizálta ISO 9002-es rendszerét, minden dokumentumot és utasítást elektronikus formában érvényesítve.

Keretbe terelve

Mint láttuk, bár sok előnyt hordoznak az ügymenet- és dokumentumkezelést támogató internetes, illetve intranetes megoldások, a hazai viszonyok között, ahol százezernél is több a közép-, illetve a kisvállalkozás, elsősorban a hagyományos Novell-, MS- és Lotus-alapokon kifejlesztett, dobozos vagy egyedi igényeket kielégítő megoldások a kelendőbbek.

Korántsem a teljes forgalmazói, termék- és projektpalettát felsorakoztató táblázatunkból is látható, hogy a piacot az ügykezeléshez keretrendszert, illetve annak testre szabott támogatásához alkalmazásokat, fejlesztőeszközöket kínáló gyártók – az IBM (Lotus), a Microsoft, a Novell, valamint a workflow tekintetében erős Oracle – uralják. A programok jelentős hányada a klasszikus igényeket – iktatás, dokumentumkezelés, archiválás, levelezés – elégíti ki, de vannak funkcionális támogatást nyújtó alkalmazások is, amelyeknek speciális és mind gyakoribb példája a minőségbiztosítás támogatása. De úgyszintén ezekre az eszközökre támaszkodik az értékesítés, például a reklamációkkal kapcsolatos ügyfélkezelés és a projektmenedzsment automatizálása. Akad a legújabb technikákat alkalmazó, intranetes, elsősorban portálmegoldásokba integrált támogatás is, ilyen a Sanoma dokumentumkezelő vagy a Mol tudásmenedzsment-portálja, és ide sorolható a K&H-nál bevezetett, tipikusan workflow-támogatást igénylő e-learning. Bevezetési idejük – az alkalmazások technológiai és funkcionális különbözőségétől, a támogatandó feladatok bonyolultságától, valamint a cégek méretétől függően – tág határok között változik, de többnyire alatta marad a tranzakciós, illetve az ügyfélkezelési folyamatokat támogató ERP-, illetve CRM-rendszerekének. Az árak között egy nagyságrendnyi különbség is megfigyelhető, a licencdíjon felül komoly összeget tesz ki a bevezetést megelőző, illetve az alatti – elsősorban a telepítést, a testre szabást és az oktatást magában foglaló – élőmunka ellenértéke. A bevezetést követő üzemeltetés során felmerülő költségek többnyire licencdíj- és/vagy szolgáltatásarányosak, az előbbi esetében annak 5 és 20 százaléka között mozognak.

Fekete Gizella

Hatékony iratkezelés

Az iratok beolvasását, tárolását, archiválását, visszakeresését, valamint a munkafolyamatok támogatását ellátó rendszerek a dokumentumkezelő és archiváló megoldások. Ezek összes eleme termékként megvásárolható a piacon, és kellően nagy rendszerszállítási tapasztalattal kedvező áron és kiváló funkcionalitást nyújtva vezethető be a felhasználónál.

A nagy szoftvergyártók megjelentek a középvállalatoknak szánt, kedvező árú licenckonstrukciókkal, így elérhetőkké váltak a magyarországi szervezetek számára is. A dobozos termékre épülő (pl. FileNET vagy Documentum alapú) rendszer adhatja a megoldás alapját. A meglévő informatikai környezetet vizsgálva két eset különíthető el. Az egyik, amikor a feljavítandó folyamatok már rendelkeznek erős informatikai támogatással (ERP-, CRM-, billingerrendszerek). Ilyenkor interfész kialakítására van szükség a folyamatot jelenleg támogató alkalmazás, valamint az archiváló és a dokumentumkezelő között. Erre remek példa a szállítói számlák igazolásának támogatása SAP- és FileNET-alapokon. Itt a számlaigazolási folyamat az SAP vezérlése alatt fut, a FileNET pedig a szerződések, számlák iratképeit bocsátja automatikusan rendelkezésre a folyamat megfelelő pontjain.

Másik eset, ha az ügyintézés dokumentum alapú (jog, panaszkezelés, általános levelezés), ekkor iktató és munkafolyamat-vezérlő rendszer kialakítására van szükség, amely dokumentumkezelővel és archiválóval együtt nyújt teljes körű informatikai támogatást.

A T-System Unisoftware gyakorlatában mindkét megoldásra találunk referenciát. Az első esetre az egyik legnagyobb távközlési szolgáltatónál telepített rendszer említhető, ahol évente több millió oldalnyi dokumentum kezelésére van szükség. Az iratok előkereshetőségének érdekében mind az archiválási munkafolyamatban, mind a visszakereső alkalmazásban szükséges volt a létező ügyfélszolgálati alkalmazással való integráció. Az archiváló rendszer a FileNet cég Panagon nevű iratkép- és dokumentumkezelő megoldásán alapul. Az iratszkennelés után ellenőrzi a beolvasási minőséget és az elválasztást, javítva a hibákat. A legfontosabb feladat a dokumentumokhoz tartozó azonosító vagy visszakeresési adatok – az úgynevezett indexek – rögzítése. Csak az indexelt, ellenőrzött dokumentumok kerülnek rá az egyszer írható optikai lemezekre. Az ügyfélszolgálatokon a dokumentumok visszakeresését testre szabott alkalmazás segíti, amely a hatékony visszakereshetőség érdekében integrálva van az ügyfélszolgálati rendszerrel is. Így lehetővé válik olyan adatok alapján való visszakeresés is, amelyeket az archiváló rendszer nem tárol (cím vagy megváltozott telefonszám). A gyors visszakereshetőséget a rendszer fejlett tárolómenedzselési mechanizmusa segíti. A régi archiváló rendszer dokumentumainak migrálása is komoly feladatot jelentett. Az indexinformációk kiegészítése, illetve korrekciója egyedi migrációs program kifejlesztését tette szükségessé.

A második esetre a példa egy iratiktató és dokumentumkezelő rendszer kialakítása volt az egyik legnagyobb államigazgatási szervezetnél. A hatékonyság érdekében az alapvető dokumentumkezelő funkciókat – tárolás, visszakeresés, verziókezelés, naplózás, egyedi iratazonosító hozzárendelése, hozzáférési jogosultságok kezelése, egyidejű hozzáférés megoldása az irat konzisztenciájának megőrzése mellett – a T-System Unisoftware a piacon megvásárolható, rugalmasan továbbfejleszthető termékkel, a Hummingbird DOCS Open nevű rendszerével valósította meg. Ez adatbázisban rögzíti az iratok tárolásához és visszakereséséhez szükséges jellemzőket, sőt tartalom alapján végzett keresés is végezhető a segítségével. Az ügyfél által elvárt, az államigazgatásban elterjedt, az egyes ügyekhez kapcsolt ún. „főszámos” iratkezelés funkcióit azonban ki kellett fejleszteniük. Az érkeztetés, az iktatószám-generálás, az irat kiszignálása, az iratcsatolás, az iratszerelés, a házon belüli iratmozgást kísérő postakönyvfunkciók már saját fejlesztés keretében készültek. Az adatbázisba történő bejegyzés mellett a beérkezett papíriratok mindegyikének szkennelt iratképe is bekerül a rendszerbe. Ez az inputoldalon nagy teljesítményű szkennerek beállítását és az ügyiratkezelő rendszer magját alkotó szoftverekkel kompatibilis szkennerkezelő olvasószoftver, a Kofax Ascent Capture kiválasztását igényelte. A nagy iratmennyiség hosszú idejű tárolására kétlépcsős archiválási kapacitást alakítottak ki. A fájlszerverek lemezein tárolt, azonnal hozzáférhető online anyagok az első archiválási lépcsőben egy 160 GB kapacitású, HP-gyártmányú magneto-optikai jukebox lemezeire kerülnek. Az archiválás következő lépcsője egy DLT-szalagkönyvtár szalagjaira történő kiírás. Az egyes fokozatokat egyre nagyobb tárolási kapacitás és egyre hosszabb visszakeresési idő jellemzi. A bevezetett ügyiratkezelő rendszer MS SQL Server adatbázison működik.

Az ügyfélszolgálatokon a dokumentumok visszakeresését testre szabott alkalmazás segíti, amely a hatékony visszakereshetőség érdekében integrálva van az ügyfélszolgálati rendszerrel is.

Oracle alapú ügy- és dokumentumkezelés

Az Icon Számítástechnikai Rt.-ben az elmúlt hat év során a workflow-menedzsment alapú ügymenetkezelő rendszerektől kiindulva jutottak el a vállalati szintű integrált dokumentumkezelésig. Az üzleti folyamatok támogatására szolgáló rendszerek fejlesztését 2003 márciusától az IQSYS Rt.-ben folytatják. Az IQSYS Rt. a KFKI Csoport programcsomag-bevezetéssel, alkalmazásfejlesztéssel és rendszerintegrációval foglalkozó új vállalata.

Kapcsolódó webcím:

WWW.ORACLE.HU

WORKFLOW. Az IQSYS rendszereinek fejlődése a workflow-menedzsment alkalmazásának oldaláról indult el. Első implementációik egy dobozos gyári rendszer felhasználásával kliens–szerver architektúrában működtek. Kezdettől rendelkezésre állt a workflow-ra jellemző folyamattervező modul, kliensoldalon a felhasználó feladatainak, dokumentumainak fogadására szolgáló munkakosár, a háttérben pedig az adatok tárolása Oracle-adatbázisban történt. A rendszerek alapját minden esetben az iktatómodul képezte, amelyben a szervezethez beérkező vagy onnan kiküldésre kerülő dokumentumok azonosítása történt meg. Ezt követően indult el a beérkezett és regisztrált dokumentum az ügykezelési folyamatok során, amelyek például ügytípusok alapján különbözőek lehettek. Referencia erre a megoldásra többek között az Agrárintervenciós Központ, ahol az agrárpályázatok szakmai nyilvántartását végző rendszerrel valósult meg adatszintű integráció.

1999-ben Magyarországon elsőként fejlesztették ki Oracle workflow engine-en alapuló megoldásukat (ERSTE Befektetési Rt.). Ez már a kor követelményeinek megfelelően háromrétegű architektúrában történt (adatbázis- és alkalmazásszerver, böngésző kliens). Ennél a megoldásnál nem volt megkötve az ügyfelek, a tervezők és a fejlesztők keze, így a felhasználói felületek és a funkcionalitás terén csak a képzelet szabott határt. A workflow engine alkalmazása mellett dokumentum- és tartalommenedzsment-funkcionalitást kellett biztosítani a munkafolyamatokhoz kapcsolódóan. A felhasználónak a webes felületről lehetősége nyílt a rendszerben tárolt dokumentumot letölteni, szerkeszteni, visszaírni (check out, check in), és az Oracle-adatbázisra épülő fejlett jogosultsági rendszer mentén szabályozott lett a mappák és dokumentumok létrehozása. A dokumentumok adatai alapján történő keresést önálló keresőfelület segítette. A Magyar Országos Levéltárban és a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségnél a rendszer már ily módon került implementálásra.

Az alapvető iktatási és ügykezelési feladatokon túl számos, üzletileg vagy a szervezet működése szempontjából kritikus folyamat támogatását valósították meg: beszerzés, publikáció, számlanyitás, szállítói számlaigazolás (Ganz Transelektro Villamossági Rt.), vevőszolgálat és reklamációkezelés (Euromacc Kft.), minőségirányítási dokumentációs rendszer működtetése (Sony Hungária Kft.), helpdesk, utazásengedélyezés stb.

ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT. A vállalati szintű tartalomkezelés a workflow-nál szélesebb körű funkcionalitást biztosít. Alkotóelemei közé tartozik maga a workflow- és folyamatkezelés, a keresés és kategorizálás, a tartaloméletciklus-kezelés, a dokumentumkezelési funkciók, valamint a tartalomelosztás.

Kezdetben kizárólag az Oracle-adatbázis felhasználásával építették fel a szakmai folyamatokban használt vagy ott keletkezett dokumentumok kezeléséhez szükséges rendszereket. A folyamatokban felhasználásra kerülő dokumentumok az adatbázis mellett létrehozott fájlrendszerben tárolódtak, ahol szigorú, adatbázisban rögzített hozzáférési szabályok, jogosultságok mentén nyílt alkalom az elérésükre. Ez kiindulópontot jelentett a fejlesztések következő generációjához, amikor már a dokumentumokat is az adatbázisban tárolták. Ez adott alapot arra, hogy a dokumentumokat a tartalmuk szerint is visszakereshetővé és kategorizálhatóvá tegyék. Minden módosítást naplóztak, és az egyes dokumentumverziókat is vissza lehetett keresni.

Az Oracle-technológia az elmúlt másfél évben jelentős eszközöket adott a cég fejlesztőinek kezébe a vállalati tartalom- és dokumentumkezelési feladatok megoldására. Az Oracle már 9iAS portálmegoldásaival – dokumentum-útvonal és -életciklus követése, check out, check in, keresési és csoportosítási funkciók, tartalom automatikus osztályozása – segítette a tartalomkezelést. Emellett megjelent egy másik termék, az Oracle 9iFS, amely robusztus eszközként központi tárolási lehetőséget és rugalmas tárolási szerkezetet, verziókezelést és hozzáférési kontrollt ad az e-maileknek, dokumentumoknak, prezentációknak, audio- és videofájloknak. Az Oracle 9iFS funkcionalitását és felhasználói felületeit egyedileg, a felhasználói igényeknek megfelelően lehet kialakítani az Oracle által biztosított fejlesztői eszközkészlettel (SDK).

A Collaboration Suite által tartalmazott Oracle Files lehetővé teszi a vállalatok számára a beruházási és üzemeltetési szempontból költségtakarékos, központi e-mail és fájlszerver-szolgáltatások megvalósítását. A Files rendelkezik előre definiált felhasználói felületekkel, és beépített lehetőségként tartalmazza a workflow-t, a kiterjesztett tulajdonságlistát, a verziókezelést és a tartalom alapú keresést.

Integráció felsőfokon

A szabályozás és az intézményrendszer magyarországi jellegzetességei miatt a vállalatirányítási rendszereken belül létezik egy sajátosan és rendkívül dinamikusan fejlődő terület, a humánügyvitel. A humánügyvitel kategóriájába sorolható minden olyan nyilvántartási és adminisztrációs feladat, amely az emberi erőforrással kapcsolatos. Jellemzően a bérügyviteli, a munkaidő-nyilvántartási és a humánerőforrás-gazdálkodási teendők ellátása tartozik ide. A feladatok sok tekintetben különböznek az ügyvitel más részein megszokottól, egy sajátos és önálló életet élő területről van szó. Ugyanakkor a humánügyvitel említett három részterülete átszövi egymást, hiszen a feldolgozandó adatok több mint 90 százaléka közös. Ennek rendkívül egyszerű a magyarázata: ugyanazokról az emberekről van szó.

A magyar piacon e három szegmenst mégis gyakorta külön kezelik, azaz külön programokat és berendezéseket választanak ezekre az összetartozó feladatokra, annak ellenére, hogy mindenki integrált rendszerek beszerzésére törekszik. Ezért is szól ez a cikk nem csupán a bérügyvitelről, hanem a humánügyvitel egyes területeinek szoros összefonódásáról is, amin keresztül az integráltság fontos szerepét szeretnénk érzékeltetni.

De nézzük meg egy kicsit közelebbről az egyes részeket!

Ha a munkaerőt mint erőforrást tekintjük, a gazdálkodási igényeket figyelembe véve megkülönböztethetünk minőségi és mennyiségi szempont szerinti nyilvántartást. Ezenkívül mint minden erőforrásnak, a munkaerőnek is költsége van (nem is kevés!), ami az egyszerű nyilvántartáson túl jóval több feladatot igényel (tervezés, kontrolling, könyvelés stb.).

A MINŐSÉG

A minőség kérdésével azon HR-rendszerek foglalkoznak, amelyek palettáján a toborzás, a HR-nyilvántartás, a képzés-fejlesztés, a karrier- és utódlástervezés jelenik meg. Ezek a rendszerek egyrészt nyilvántartják a munkaerő különböző kompetenciáit, készségeit, szerzett tudását, másrészt igényeket fogalmaznak meg akár a felveendő munkatársakkal szemben, akár a már alkalmazásban állók képzési szükségleteire nézve. A fentiek figyelembevételével bátorkodtunk az erőforrás minőségi oldalának kezelését a HR-rendszerre testálni.

A MENNYISÉG

A mennyiségi mutató a munkaidő. A munkaidő tervezéséhez, illetve a ténylegesen ledolgozott órák rögzítéséhez hatékony eszköz egy beléptető- és munkaidő-nyilvántartó rendszer. Itt érkeztünk el az első integrációs ponthoz. Vegyük például egy új belépő esetét. HR-rendszerünkben rögzítésre kerültek a megfelelő adatok, onnan a szükséges információk (új ember neve, beosztása, szervezeti egysége stb.) automatikusan átkerülnek a munkaidő-tervező rendszerbe, ahol az „illetékes elvtárs” beilleszti emberünket a munkarendbe. A megállapodás szerinti fizetése pedig a bérrendszerbe jut, ahol a munkaidő-nyilvántartó programból érkező adatok alapján a havi járandósága kikerekedik.

A fentiek alapján megállapíthatjuk, egy korszerű beléptető- és munkaidő-nyilvántartó rendszertől elvárható, hogy ne csupán a dolgozók beléptetésére, ajtók, sorompók és egyéb biztonságtechnikai berendezések vezérlésére legyen alkalmas, hanem tudja a munkaidőadatokat sokrétűen kiértékelni és feldolgozni, valamint ezeket az információkat más programok számára további feldolgozás céljából átadni.

Megjegyzendő, hogy eddigi tapasztalataink szerint a fent vázolt integrált működést hazánkban kevés helyen képesek jól működő információs rendszerrel támogatni.

BÉRÜGYVITEL

Ezzel meg is érkeztünk a humánügyvitel harmadik területéhez, a bérügyviteli feladatokhoz, amely a mi nézetünkben elszámolástechnikai kérdés. A szigorú szabályozás, amely a munkavégzésre vonatkozó szabályokkal kezdődik a munka törvénykönyvében, még egyértelműbb előírásokat tartalmaz a személyi jövedelemadó, a nyugdíj- és egészségbiztosítási járulék, a munkaadói, munkavállalói járulék, valamint a szakképzési és rehabilitációs hozzájárulás elszámolásának, illetve fizetésének rendjében.

A bérszámfejtés feladata, hogy ezeket a szabályokat betartsa, és megállapítsa azt az összeget, amelyet a dolgozó számlájára utalhatunk, vagy kifizethetünk neki a pénztárból. Ráadásul mindez nem csupán adminisztrációs kérdés, hanem hangulati is, hiszen a dolgozó ebből a pénzből él, és tartja el a családját. Ebben az elszámolásban egy forintot sem illik tévedni.

A munkáltató szemszögéből nézve a helyzetet, a munkaerő költsége egy olyan output a rendszerben, amely a vállalati tervezés, az eredmény szempontjából komoly tételt jelent. Ebbe a költségbe természetesen beletartoznak azok a járulékok és adók is, amelyeket a munkáltató fizet a bérek után, de erről később még bővebben szólunk. Szükségünk van ezekre az adatokra a főkönyvben, illetve a kontrolling végzéséhez is.

Megjegyzendő, hogy eddigi tapasztalataink szerint a fent vázolt integrált működést hazánkban kevés helyen képesek jól működő információs rendszerrel támogatni.

Az integráltság igényének az ERP-rendszerek egyéb alrendszerei felé is kell működnie. Elektronikus adatszolgáltatás a főkönyvnek, a kontrollingnak és a pénzügynek, elektronikus adatfogadás a termelésirányító rendszerekből a teljesítménybér megállapításához stb. Szerencsére az említett adatáramok zömében havonta ismétlődő, egyirányú, jól definiált struktúrák és adattartalmak, míg a humánügyvitel belső integráltsága zegzugos, többirányú és folyamatos adatáramlást kíván meg. Ezek alapján megkockáztatható az a kijelentés, hogy a humánügyvitelnek nem kell az ERP-rendszer szerves részének lennie, hiszen általában elegendő a havi egyszeri adatátadás – annak ellenére, hogy a leírt kapcsolatokat az ERP-rendszerhez mindenképpen ki kell alakítani. Sokkal fontosabb, hogy olyan szolgáltató szoftverét válasszák a vállalatok, amely e területnek a szakértője, és vegyék figyelembe, hogy ez a terület belső integráltsága miatt annyira speciális igényeket támaszt, hogy az ERP-bevezetőnek is speciális szaktudással kell rendelkeznie.

De térjünk vissza a bérszámfejtéshez! Azt már említettük, hogy a HR-nyilvántartásba felvett dolgozók személyes azonosító és munkaviszonyadatai képezik a bérszámfejtést követő temérdek adatszolgáltatás alapját. Nem szabad viszont megfeledkeznünk a beléptető- és munkaidő-nyilvántartó rendszer, valamint a bérszámfejtés kapcsolatáról. Az integráltság biztosítja azt is, hogy a munkaidő-nyilvántartás adatait elektronikusan átadhassuk a bérszámfejtésnek, ami egyrészt meggyorsítja a munkát, másrészt számos hibalehetőséget kizár.

A BÉRSZÁMFEJTÉS NEM A VÁLLALAT MAGÁNÜGYE

A fenti tevékenységek havi elvégzése után nyugodtan hátradőlhetnénk, és azt mondhatnánk, hogy akkor megvagyunk ezzel a bérszámfejtéskérdéssel is. Pedig csak most jön a neheze! Eddig csupán a vállalati gazdálkodáshoz szükséges információkat állítottuk elő.

A szabályozás azonban nem kegyelmez, adatszolgáltatások tömegét kell elvégeznünk különböző hatóságoknak, amelyek teljesítésének elmaradása szigorú következményeket vonhat maga után. Adóbevallás, biztosítottak bejelentése, ÁPSZF-statisztika, magánnyugdíj-pénztári bevallás, KSH- és munkaerő-központi statisztika, év végi szja-elszámolás, nyenyi-adatszolgáltatás, családipótlék-bevallás, OEP-statisztika, negyedéves lezárt keresőképtelenségek jelentése – és még sorolhatnám. Hát ez bizony már nem a vállalat magánügye.

A bérügyvitelt csak cifrázza, hogy a munkáltató bizonyos dolgozói létszám felett kötelezően társadalombiztosítási és családipótlék-kifizetési helyi feladatok ellátását is végzi. Ebben az esetben ráadásul nem is a saját pénzével gazdálkodik, hanem az államával, illetve a társadalombiztosítási alapokéval. Kvázi első fokú hatóságként jár el ezekben az ügyekben (persze az szja-levonások esetében is ugyanez a helyzet).

Bátran kijelenthetjük tehát, hogy ezeknek a feladatoknak megfelelni nehezebb, mint bérszámfejteni. Így tehát nem tanácsos olyan szoftvert vásárolni a bérügyviteli feladatok ellátására, amely a fenti igényeket nem szolgája ki tökéletesen, hiszen az adatszolgáltatások elvégzésének élőmunka-igénye eléri, sőt gyakran meghaladhatja a tényleges bérszámfejtési munkáét.

NE ADJUK FEL, ADJUK KI!

Ha a fenti feladatok ecsetelésével elvettük volna bárkinek a kedvét a bérszámfejtéstől, sietünk mindenkit megnyugtatni, hogy van megoldás. Egyre inkább nő azoknak a vállalatoknak a száma, amelyek kihelyezik a bérügyviteli tevékenységet.

Amikor munkánk során azt a kérdést tettük fel egy döntéshozónak, hogy a vállalatnak bérszámfejtési feladatok végzésére van-e igénye, vagy arra, hogy az ebből származó információkat megkapja, és a hatóságok felé minden elszámolás pontosan megtörténjen, akkor a vezetők a legritkább esetben akartak a bérszámfejtéssel bíbelődni, mindig az utóbbi lehetőség tűnt kényelmesnek számukra.

Ha azt gondoljuk, hogy ezzel egy csapásra megoldjuk a szoftvervásárláskor felmerülő gondokat, akkor tévedünk. A jó szolgáltató kiválasztása sem egyszerűbb feladat, mint a jó programé, ám a szolgáltatási szerződésben jóval komolyabb garanciákat érvényesíthetünk, mint a szoftvervásárlás során.

A szolgáltató kiválasztásánál is szem előtt kell tartani azt a követelményt, hogy kihelyezéskor se sérüljön a fentiekben vázolt integritás.

Azoknak, akik az outsourcing mellett döntenek, zárásként néhány praktikus tanácsot szeretnénk adni.

Csak olyan szolgáltatót válasszanak, amelynek szolgáltatási felelősségbiztosítása van!

Ne kezeljék a szolgáltatást egyszerűen bérszámfejtésként! A szolgáltatás – már a fogalomból következően is – arról híres, hogy igénybe vevőjének kényelmét kell biztosítania.

Ne adják fel a humánügyvitel integráltságára vonatkozó igényüket!

A szolgáltató legyen képes elektronikus kommunikáció biztosítására, ne logisztikai feladatként kezelje a bérszámfejtést!

Csak minden információs igényüket kielégítő szolgáltatóval kössenek szerződést (az igényeket fontos belefoglalni az SLA-ba)!

Ha alkalmunk nyílik rá, akkor egy későbbi lapszámban a szolgáltatóválasztásról részletesebben is írunk, de addig is szívesen válaszolunk mindenkinek, aki ilyen döntés előtt áll.

ANGYAL GÁBOR
KERESKEDELMI IGAZGATÓ
NEXON KFT.
E-MAIL: NEXON@NEXON.HU

Kapcsolódó webcím:

WWW.NEXON.HU

Minőségi információ a megfelelő időben

Fotó: Walkó Boglárka

A Pick-csoport élelmiszeripari, elsősorban húsipari tevékenységgel foglalkozó cégekből – Pick Szeged Rt., Ringa Rt., Herz Szalámigyár Rt., Falcotrade Húsipari Rt., Szegedi Paprika Rt. –, valamint a fő tevékenységet támogató hizlaldákból, illetve a szállítási feladatokat ellátó vállalatból áll. Több év alatt, akvizíciók útján növekedett a jelenlegi méretére, s jelenleg a hazai húsipari piac 30 százalékát fogja át. A cégcsoport minden szinten és minden területen igyekszik kihasználni a lehetséges szinergiákat, azonban az ehhez tartozó informatikai infrastruktúra meglehetősen inhomogén. Ennek kezelése jelenleg az egyik legfontosabb feladat, az üzleti folyamatok optimalizálása és a minden vállalat számára elkerülhetetlen költségcsökkentés érdekében. Gál István, a Pick Rt. informatikai menedzsere általános hazai problémákat sorol fel, és úgy tűnik, hogy egyelőre nincs univerzálisan üdvözítő rendszer.

Business Online – Infopen: – Hogyan értelmezi informatikai vezető szerepét Magyarország legnagyobb húsipari vállalatcsoportjánál?

Gál István: – Alapvetőnek tartom, hogy az informatikai feladatokat nem lehet az üzleti folyamatok ismerete nélkül megoldani. Az informatikus fogalmát gyakran ahhoz kapcsolják, hogy ő indítja újra a Windowst, vagy cserél patront a printerben. Ezzel szemben az informatikai vezető, a CIO definíciójába belefér a raktártervezéstől a logisztikai kapacitástervezésen át akár a kereskedelempolitikai feladatok, kedvezményrendszerek kialakítása is. Folyamatosan követem, hogy milyen gyártásüzemeltetési funkciókat lehet a számítástechnikával segíteni, vagy a vezetést milyen üzletiintelligencia-rendszerből származó információkkal lehet támogatni. Rá kell látnom az egész üzleti struktúrára. Ehhez átfogóan meg kell értenem a felhasználók igényeit, és el kell érnem, hogy kielégítsük azokat.

B. O. – I.: – Milyen az informatikai infrastruktúra a Pick-csoportban?

G. I.: – Amint az Magyarországon gyakori, az informatikai fejlődés minden fázisa nyomot hagyott a cégcsoport informatikáján. Az adatbázis-kezelő eszközök között megtalálható a Clipper, a dBASE, a DB2 és az Oracle; ezek Novell-, Unix-, Linux-, valamint Windows NT- és AS/400-as kiszolgálókon futnak. Mindehhez a termelésben használatos egyedi technológiák is kapcsolódnak.

B. O. – I.: – Ez nyilván többfajta konszolidációs szempontot jelöl ki. Melyik az aktuális?

G. I.: – Ezek természetesen összefüggnek. Jelenleg a legnagyobb infrastrukturális projektünk a VPN (Virtual Private Network) kiépítése, ami lehetővé teszi 17 telephelyünk lokális hálózatának összekapcsolását. A VPN létrejöttével azután lehetővé válik az egységes adatkezelés, amit Oracle-platformon valósítunk meg. Az egységes jelentéskészítésre az Oracle Portal eszközt választottuk. Speciális elemzésekre cégcsoportszerte az OLAP technológián alapuló Cognos Powerplay eszközt alkalmazzuk, amely hatással van a technológiát alkalmazó szakterületek elemző gondolkodására, valamint egyre bővülő információigényére.

B. O. – I.: – Ez a konszolidáció az egységes adatkezelés felé mutat?

G. I.: – Rövid távon nem tervezzük a cégcsoportra kiterjedő integrált rendszer bevezetését, hanem az inhomogén rendszerek adatait integráljuk. A vállalati adattárház megvalósítását kisebb adatpiacok felépítése előzi meg. A már meglévő értékesítési adatpiacon túl készül adatpiac a cégcsoport készleteire, valamint a termelésére is. Ezeket a projekteket fogjuk kiterjeszteni a későbbiekben. Az Oracle adatbázis-kezelőben megvalósított adatpiacok a vállalatok tranzakciós rendszereiből importálnak adatokat, és erre építjük az Oracle Internet Application Server csomagjában található Oracle Portalon alapuló jelentéskészítő rendszerünket. Mivel a Cognos-kultúra elterjedt a vállalaton belül, az elemzők szívesen használják. A telephelyek távolsága miatt a Cognos webes alkalmazását tervezzük az OLAP-elemzésekhez.

B. O. – I.: – Milyen vállalatirányítási rendszereket használ a cégcsoport?

G. I.: – Klasszikus, általános ERP-feladatokhoz sok megfelelő rendszer létezik. A húsiparnak azonban sajátosak a feladatai. Például a termelésirányításnak általában az összerakó műveleteket kell segítenie, ám mi először is „szétszereljük” a sertésalapanyagot, majd a készítmények gyártása során ismét összerakjuk. Az ilyesmiben a legtöbb ismert ERP-rendszer körülményes. Azután probléma, hogy a termékeket darab- és kilogrammszinten egyszerre kell nyilvántartani. Ehhez az árakat is egyedi, úgymond arántartó

NÉVJEGY

Gál István

Gál István a Budapesti Műszaki Egyetem Villamosmérnöki Karán,
a műszer- és irányítástechnika szakon végzett. Az Eravis informatikai tanácsadója,
majd a WestPharma informatikai igazgatója volt,
országos kereskedelmi és logisztikai hálózat kiépítését irányította.
Ezt követően a Montana üzletiintelligencia-,
valamint ügyviteli rendszerekkel foglalkozó vezető tanácsadójaként dolgozott,
majd a Pick-cégcsoport informatikai menedzsere lett.

Kapcsolódó webcím:

WWW.PICK.HU

áras megoldással számolják a húsiparban, hogy a termékekre eső profit arányos legyen, és ennek alapján osztják szét a költségeket. Ez már az állatállomány vásárlásánál felmerül – s ezt aztán már végképp nem tudják kielégítően megoldani a standard rendszerek. Felmerült az egyedi fejlesztés lehetősége, ám azzal elveszíthetjük azokat a tervezési lehetőségeket, amelyek egy „worldclass" ERP-ben benne lennének.

B. O. – I.: – Nincsenek a húsipar sajátosságaihoz idomuló kész rendszerek?

G. I.: – Azok, amelyek rendelkeznek megfelelő húsipari optimalizálási modellekkel – például a CSB –, nem eléggé nyitottak adatbázis- és bővíthetőségszempontból. Emiatt vagy az ügyvitel, vagy a termelés területén kerülnénk hátrányba. Némelyik ilyen rendszernek van ugyan hazai vagy európai referenciája, de nem minden területen elégíti ki a kívánalmakat. Saját fejlesztéssel lehet ugyan találni megoldásokat a részterületekre, ám ezek nem biztosítják az egységes információáramlást.

B. O. – I.: – Eszerint csak kevert rendszerek képzelhetők el?

G. I.: – Több külső cégtől átvett rendszert továbbfejlesztettünk, ilyen például a kereskedelem-értékesítés a Pickben. A termelési rendszer nagy része saját fejlesztés. Több gyárunkban a mérlegek online csatlakoznak a rendszerhez, így azonban nemcsak online adatgyűjtés, hanem termelésvezérlés is lehetővé válik. Igaz, ehhez belső erőforrásokat kell biztosítani, s ezáltal a belső fejlesztés minden hátrányát is mi viseljük.

B. O. – I.: – Hogyan néz ki az informatika cégcsoportszinten?

G. I.: – A cégcsoport informatikája divizionális, azonban átnyúlik a céges határokon. Az informatikai projekteket és erőforrásokat én koordinálom. Az informatika közvetlenül a vezérigazgatóhoz kapcsolódik, ami lehetőséget ad, hogy központi kérdéssé tegyük. Stratégiai üzleti projekteknél kikérik a CIO véleményét. Cégcsoportszinten az informatikát 30 fő támogatja, s ebbe beleértem az üzemeltetés és a fejlesztés mellett az adatrögzítőket is. Bizonyos tevékenységeket külső szolgáltatókra bízunk, például a webszerver üzemeltetését és a számítógéppark karbantartását. Mivel rendszereink jelentős része egyedi, azok támogatását belső erőforrásokkal oldjuk meg. Tervezzük, hogy a hálózatot (LAN, WAN) és a desktop-üzemeltetést outtasking- vagy outsourcing-konstrukcióban oldjuk meg.

B. O. – I.: – Mennyire partneri, és mennyire kiszolgáló az IT funkciója?

G. I.: – Mind a termelési, mind a pénzügyi, sőt a kereskedelmi és a kommunikációs vezetőkkel is partneri a viszony, leginkább ők építenek az infrastruktúra által szolgáltatott információkra. Egyre inkább tudatosul bennük, hogy az informatikának nagy szerepe lehet a döntés-előkészítésben, ha megfelelő időben megfelelő minőségű információt biztosít.

B. O. – I.: – Milyen adatokkal jellemezhető a cégcsoport IT-je?

G. I.: – A 4500 alkalmazott nagy része fizikai munkás. 1000 munkaállomásunk jelentős része a termelésben vesz részt. Felhasználóink számát leginkább az e-mail postafiókok mennyiségével tudnám megközelíteni: jelenleg 500 van. Szeged az „anyahajó", ott koncentrálódik a géppark fele, mintegy 500 munkaállomás, de jelen vagyunk Cegléden, Budapesten, Sopronban, Győrben, Kapuváron, Gyöngyösön és Pécsett is. A VPN már meglévő fizikai rétegére most építjük fel a logikai rétegeket.

Saját fejlesztéssel lehet ugyan találni megoldásokat a részterületekre, ám ezek nem biztosítják az egységes információáramlást.

B. O. – I.: – Merre bővülhet tovább a rendszer?

G. I.: – Vásárlóink között vannak áruházláncok, ezek rendszeréhez interfészekkel kapcsolódunk, általában nem kiterjeszthető, speciális pont–pont kapcsolatokkal. Folyamatban van egy nemzetközi projekt, amely a marhalevél jellegű nyomkövetést szeretné biztosítani a sertések esetében is. Mindezek sajnos egyelőre nem vetik fel a tényleges B2B termelési integráció lehetőségét. A CIO-nak bőven van – nagyon konkrét – teendője.

Szécsi Gábor

Informatikus vagy menedzser?

A CIO eredményességének feltétele az üzleti folyamatok megértése

Ebben a rovatban a múlt hónapban ismertettük CHARLES CHANG (Gartner) egy tavalyi előadását, amelynek tárgya a CIO eredményességéhez kapcsolódó szempontok vázlatos áttekintése volt, köztük a személyes viszonyrendszeré. Jelen írásunkban megvizsgáljuk, hogyan viszonyul a nemzetközi szinten általánosítható gyakorlat a hazai körülményekhez, és SZABÓ JÓZSEFNEK, a Coca-Cola Beverages (Magyarország) Kft. informatikai igazgatójának reflexióiból idézünk.

Kapcsolódó webcím:

WWW.INFOPEN.HU

A személyes kapcsolatok területén Chang szerint különbség mutatkozik a külső, illetve a belső partnerek kezelésében, és ez a felelősség megosztását tükrözi. A felelősség pedig egyaránt vonatkozik a veszteség esetén bekövetkező kötelezettségek vállalására, illetve a sikerrel járó hasznok realizálására. A sikeres partnerség, amely a megfelelően megosztott felelősségre támaszkodik, mindenekelőtt feltételezi a célok konvergenciáját, vagyis az azonos értékeket és célokat a kompetenciák különbözősége mellett.

A következő fontos szempont az üzleti élet sokszor megfogalmazott alapja: a bizalom. Kölcsönös függés esetén mindkét fél tudja, mit várjon a partnertől, akkor is, ha nincs leírva valamiféle formális szerződésben. A CIO-nak oktatóként és mentorként kell közreműködnie „üzletfeleinél", hogy a CEO megfelelően informálva hozhassa meg döntését. DOREEN WRIGHT, a Nabisco korábbi vezető informatikusa szerint ez a viszony inkább legyen kollegiális, mint baráti, és a CIO-t inkább tiszteljék, mint szeressék. Valódi politikai tőkét kell kovácsolnia, azaz ismerve az összefüggéseket és a környezetet, tudnia kell, mikor engedjen, hogy támogatást nyerjen a hosszú távú pozíció megszerzése érdekében.

Világos, hogy az efféle szempontok részben összekapcsolódnak, részben párhuzamosak a külső és a belső személyes viszonyok esetében, hiszen a felelősségmegosztás és a bizalom kérdése közel áll egymáshoz. A belső partnerek esetében azonban ezek a jellemzők kiegészülnek a szorosabb egymásra utaltsággal. A CIO számára éppúgy partner vállalata valamely beszállítójának kulcsembere, mint saját cége más szervezeti egységeinek vezetői. Sőt a közvetlen szervezetét érintő döntéseiben figyelembe kell vennie e körök üzleti szempontjait. Olyan embereket kell az üzlethez kapcsolódó szegmensbe állítania, akik kellően intelligensek a különféle nézőpontok közötti váltáshoz, és megfelelően elkötelezettek mindkét oldal irányába.

HAZAI VISZONYOK

A hazai cégek belső üzleti élete természetesen csak részben tárható a nyilvánosság elé. Egyedi tapasztalatokra is óvatosan kell hivatkoznunk, hiszen azok félrevihetnek, például általánosabb színben tüntethetnek föl problémákat, mint amilyenek azok a megoldásuk idején voltak. Ám a sommázat is sokat elárulhat, megjegyezve, hogy az alábbiak egyetlen CIO nézőpontját jellemzik – mások máshogy láthatják. A CIO funkció az informatika történetének terméke, s egyfelől e történetben másutt és másutt tarthatnak a cégek, másfelől a fejlett viszonyok nem feszültségmentesen, hanem küzdelemben alakulnak ki.

Az első tétel mindjárt ez: hogyan nyilatkozhat egy CIO mint magánember, és ha nyilatkozik, meddig terjed a felelőssége? Számos példa mutatja, hogy még az általánosított kép is visszahat a cégre. A kapcsolati háló ezen összetevőjét, a nyilvánosság és a cég közötti viszonyt – noha mindenütt jelen van – előadásában Chang nem is hangsúlyozta, pedig a CIO számára ezek a külső kapcsolatok létfontosságúak. És ez egyáltalán nem csupán a sajtót jelenti, például a szakmai konferenciákon is kétirányú az információáramlás. A kommunikáció felügyelete nem hazai specialitás, a mérvadó vezetőknek szakmapolitikai téren mindenütt felelősségük tudatában kell nyilatkozniuk.

AZ ALAPPROBLÉMÁK VILÁGSZERTE AZONOSAK

Ez megfelel a Szabó József által elmondottak kulcsjellemzőjének. Chang előadásában a világ minden tájáról származó interjúkra épített általánosítás figyelhető meg, bár a forma nagyon is konkrét. Szabó József szerint azonban nem érezhető, hogy Magyarországon bármit másképp kellene érteni, vagy bármi lényegesen szemben áll-

na a Chang által idézettekkel. Ez a konkrét metodológiákra és a bennük összesített tapasztalatokra éppúgy áll, mint a CIO eredményességének személyi tényezőire.

Vegyük a ma már általánosan elfogadott alapkövetelményt: az üzleti érzékenységet, pontosabban az üzletviteli szempont prioritásának érvényesítését a szakági vezetésben. Ez már egy probléma megközelítésében, megfogalmazásában is megmutatkozik. Chang idevonatkozó példázatát Szabó József nagyon találónak tartja. Egy cégnél a főnöknek negyedóra múlva előadást kell tartania fontos partnerek számára, amihez ki szeretné nyomtatni kész prezentációját. Csakhogy kiderül: rossz a printer. A negyedóra bőven megfelelő, ha a nyomtató jó, az adott helyzetben azonban tragikusan kevés. A főnök természetesen riasztja a helpdesket, amelynek munkatársa személyesen talán oda sem érhet a cég másik feléből a rendelkezésre álló idő alatt. A legkiválóbb szakember a távolból kísérletet tesz a hiba elhárítására, és nem rajta múlik, de nem sikerül. Ekkor előlép egy valamivel kevésbé informatikusi, de sokkal gyakorlatibb (üzletibb?) gondolkodású kolléga, aki újradefiniálja a problémát: a valódi gond nem az, hogy rossz a printer, hanem hogy 10 perc múlva X példányra szükség van a prezentációból a tárgyalóban. El tudná küldeni a főnök a hálózaton az anyagot? Kinyomtatjuk, és odavisszük. Ez a valódi megoldás.

Üzleti gondolkodásmód a gyakorlatban

Hasonló egyedi megoldásokra számtalan példa van. A vezetés, de a cég is akkor hatékony, ha az élet által minduntalan fölvetett, különböző szintű, innovatív lépéseket megkövetelő problémák megoldása nem rázza meg a rendszert, hanem az természetes, sőt a rendszer kész a megfelelő adaptációra. A világon mindenütt gyorsan változik a gazdasági, technológiai környezet, mindenütt hasonlóan kell reagálni az üzleti rentabilitás érdekében. Sőt továbblépve: a megkívánt attitűd még a cég fejlettségi szintjéhez sincs kötve, pontosabban a hasonló dinamikájú gazdasági környezetek hasonló megoldásokat és szemléletet kívánnak. Szabó József szerint Magyarországon van tennivaló e tekintetben, mert az informatikai szervezet feladatát sokszor technikaiként értelmezik, és a vezetése nem az üzlethez, hanem a számítástechnikához ért; persze mindkettőhöz kell, csak a súlypontok nem közömbösek. Tegyük hozzá, hogy a helyzet csak mérvadó felmérések nyomán volna konkrétan értékelhető.

Mindez azt a kérdést is fölveti, hogy egy döntés miféle prioritásokra támaszkodik, hiszen az erőforrások korlátozottak. Ahogy Szabó József fogalmaz: „roppant előnytelen is lehet az erősebb kutya elve...” Ámde milyen garanciák vannak arra a vezetési szerkezetben, hogy ez ne következzék be?

Maga a CIO funkció is ebbe az irányba mutat. Ha a vezetés partneri viszonyrendszer, akkor benne nagyobb eséllyel mérlegelik racionálisan, tárgyilagosan, hatalmi előfeltételek nélkül az összes gyakorlati szempontot, az élen a vállalat legáltalánosabb követelményével, az üzletvitel szilárdságával. Az ily módon megállapított prioritást mint közösen előkészített döntést az érintett vezetők is nagyobb lojalitással tudják megvalósítani.

Még egy gondolat a multik világából: elvben elképzelhető, hogy a személyes kapcsolatok rendszere sajátosan szegmentálódik helyi és corporate-szintű részre. Ezzel azonban nem megyünk sokra. Ipartörténeti szempontból roppant kevés idő telt még el azóta, hogy a multinacionális cégek külön jelenségként működnek a magyar gazdaságban. Az EU-csatlakozást követően egészen általános lesz a megkívánt magatartásmód és vezetési stílus. Voltaképpen ezért hangzott el a Chang-előadás is.

Norman Károly – Szécsi Gábor

Magyarországon van tennivaló e tekintetben, mert az informatikai szervezet feladatát sokszor technikaiként értelmezik, és a vezetése nem az üzlethez, hanem a számítástechnikához ért.

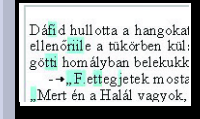
Ízelítő az Infopen webmagazin további cikkeiből, a gyorskeresőbe beírandó cikksorszámokkal

4344 Magyarországi e-government tudásközpont

A BMGE Információs Társadalom és Trendkutató Központja, valamint a BKÁE által létrehozott naprakész adatbázis-hálózat megpróbálja egy irányba terelni a hazai e-kormányzati fejlesztéseket és kutatásokat.

4338 Számítástechnikai rendszerek és adatok elleni bűncselekményekről

Emlékezetes, hogy januárban kétszer feltörték az Elender szervereit. A gyors, sikeres nyomozás egyik szakmai irányítója részletes dolgozatában átfogó képet ad a mai számítógépes bűncselekményekről.



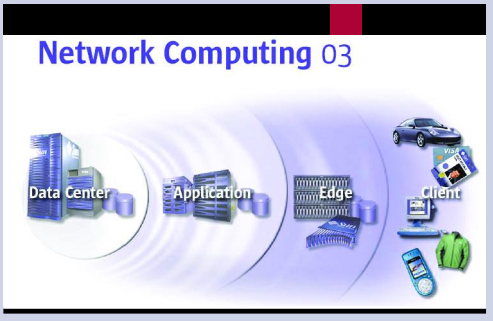
4345 FineReader 6 vs. Omnipage Pro 12

Az orosz illetőségű FineReader 6 letaszította trónjáról az eddig egyeduralkodó konkurenst. Werner Zsolt részletes összehasonlító tesztje a karakterfelismerő programokról.

Sun-megoldások

Csaknem ötszázan vettek részt a közelmúltban a Budapest Kongresszusi Központban megrendezett harmadik magyarországi Sun Fejlesztői Konferencián. A Java, a webszolgáltatások és a Sun ONE köré szervezett hét nagyobb lélegzetű technikai előadásból hatot külföldi szakemberek tartottak, egyet pedig a hazai Sun-csapat tagja.

Simon Ritter, a Sun „Java Evangelist" nemzetközi szakembergárdájának tagja keynote-előadásában beszélt a Sun ONE és a webszolgáltatás alapú szoftverfejlesztés átfogó irányvonalairól. Felvázolta a hálózati számítástechnika nyolcvanas évek óta tartó fejlődésének főbb állomásait, a tervezési minták változásait a kliens/szervertől a hibrid P2P, illetve fraktál alapú tervezésig. Máig is ható törvényszerűségekre hívta fel a figyelmet: Moore törvényére (a számítási teljesítmény 18 hónaponként megduplázódik), Gilder törvényére (a hálózati sávszélesség kapacitása 12 hónaponként a kétszeresére nő), valamint Metcalfe törvényére (a hálózatok értéke a résztvevők számával exponenciálisan nő). A webszolgáltatások fő jellemzői között említette a következőket: XML alapúak, üzenetbázisúak, programnyelvfüggetlenek, dinamikusan elhelyezhetők, az internet révén hozzáférhetők, lazán csatoltak, és standard protokollokat használnak.

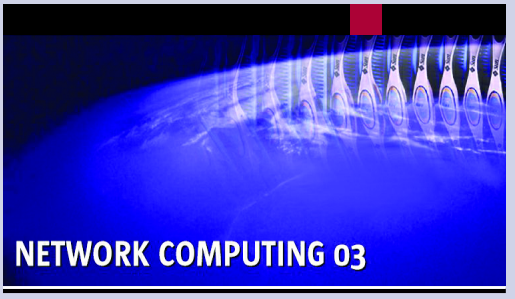


A webszolgáltatások mai állapotáról Ritter megjegyezte, hogy a technológia és a szabványok egyaránt fejlődésben vannak. Nem elég az SOAP-, a WSDL- és az UDDI-protokollok használata, egyre több figyelmet kell fordítani az ebXML-re. Az előadó hangsúlyozta, hogy ezen a téren az üzleti webszolgáltatások jelentik a következő nagy lépést, ám ehhez különösen olyan területeken van szükség jelentős fejlesztésekre, mint a szolgáltatásmenedzsment, a tranzakció-kezelés, a biztonság, a workflow és a pénzügyi-számlázási kérdések.

Szerinte a webszolgáltatásokat a piacon lépcsőzetesen fogadják majd el. Az első fázisban a vállalaton belüli alkalmazásokat fogják viszonylag teljes körűen integrálni, és fokozatosan terjesztik ki azokat az üzleti partnerek felé.

A Sun Microsystems a webszolgáltatásokra a J2EE-vel, az üzletközpontú ebXML nyelvvel, a rendszerszabványt kidolgozó Liberty Projecttel és azzal a rugalmas Sun ONE szoftverarchitektúrával fókuszál, amelynek kulcsüzenetei a következők: sokféle szolgáltatási modell támogatása, bármilyen integrálható, illetve integrált szolgáltatás nyújtása bárkinek, bárhol, bármikor.

A konferencián szó esett a Java fejlődési irányairól is. Az elhangzottak szerint az két területre fog szétválni, a Java Enterprise-ra és a Java Micróra. Előbbi a webes és a meglévő szolgáltatások integrációjával fog foglalkozni, utóbbi pedig beépül a vezető mobiltelefon-gyártók termékeibe. A Java Micro közös platformot kínál a mobilkészülékekben használt sokféle operációs rendszernek, és piaci sikerét az is valószínűsíti, hogy olyan vezető mobiltelefon-gyártók vettek részt a fejlesztésében, mint a Nokia, a Motorola vagy a Siemens. De a maroktelefonok mellett várhatóan a különféle mobileszközök (set-top boxok, autós készülékek, PDA-k stb.) piacán is komoly szerephez fog jutni a Java Micro.



A Sun a konferencián hozta nyilvánosságra a következő generációs, N1 jelű adatközpontokkal kapcsolatos ütemtervét. Az N1 kódnevű elképzelés összevonja az egymástól távoli informatikai erőforrásokat (szervereket, tárolórendszereket, szoftvereket és hálózati eszközöket), s lehetővé teszi, hogy azok egységes, hatékony entitásként működjenek. Ez a koncepció a Sun húszéves tapasztalatán alapul, amelyet már eddig is olyan hálózatcentrikus számítástechnikai újítások fémjeleztek, mint a Nework File System, a Dynamic System Domains és a Sun ONE Grid Engine szoftver. **Hutter Ottó**

Kapcsolódó webcím:

WWW.THEGFF.COM

Népi kezdeményezésből professzionális szoftver

Linux RedHat Advanced Server

Újságírók és szakemberek még vitatkoznak arról, hogy a Linuxnak sikerül-e meghódítania a céges asztali gépeket. Az viszont tény, hogy megvetette lábát a vállalati szerverek piacán. A stabilan növekedő részesedés, a nagy gyártók elkötelezett támogatása és a vállalati kiszolgálókra optimalizált disztribúciók a Windows és a RISC alapú Unix-szerverek komoly vetélytársává tették a Linuxot.

A nyílt forráskódú szoftvertechnológiára épülő megoldások vezető szállítójaként ismert RedHat az általános, főként egyéni felhasználóknak szánt disztribúciója mellé elkészítette a vállalati szerverekre optimalizált, „mission critical” környezetekbe szánt változatát is. (A RedHat Advanced Servert a Software Stationtől kaptuk tesztelésre.) Hasonlóan járt el a SuSE, a Mandrake és az SCO: mindegyik megjelent nagyvállalati disztribúcióval is.

A RedHat Advanced Server 2.1 első látásra nem sokban különbözik az eddig ismert változatoktól. Hasonló a csomagolás, ugyanúgy kell installálni, és ha már működik, ugyanazt a jól ismert RedHat-érzést adja. De ha benézünk a motorháztető alá, és elolvassuk a dokumentációt, rögtön észrevesszük az eddig csak a nagy Unix-változatokra jellemzők funkciókat. Ha ki is akarjuk próbálni ezeket, akkor persze az asztali PC-nél sokkal komolyabb vas kell az operációs rendszer alá: 2-4 CPU, néhány GB memória, sok-sok disk-SCSI, de még jobb, ha Fiber Channel-csatlakozással, valamint Gigabit Ethernet hálózati kártya. Ha a fürtözési lehetőségeket is tesztelni akarjuk, akkor legalább két géppel induljunk.

Elsőre furcsának tűnhet, hogy az Advanced Server 2.1 „csak” a 2.4.9 kernelt használja a legfrissebb helyett. A termék a RedHat 7.2 disztribúcióból származik, de egy sor egyedi, kernelszintű módosítást tartalmaz. A módosítások az I/O teljesítmény növelését, a nagy terhelések kiszolgálását és a magas rendelkezésre állást szolgálják. A kerneljavításokkal elért jellemzőket három nagy csoportba lehet sorolni: méretezhetőség, kezelhetőség és rendelkezésre állás (lásd keretes írásunkat).

Különösen vállalati környezetben nagyon fontos jellemzője a RedHat Advanced Servernek a verzió stabilitása. Az Advanced Server-változatok az átlagos disztribúciókhoz képest jóval ritkábban jelennek meg. Így biztosítható a kernel stabilitása, elkerülhetők a kényszerű verzióváltások, és meghosszabbodik a termékek támogatásának ideje. Ez utóbbi a technikai jellemzők mellett egyébként is erőssége a RedHat Advanced Server 2.1-nek. Az első évi szupport benne foglaltatik a termék árában, majd éves támogatási előfizetést lehet vásárolni. Számos nagy hardver- és szoftvergyártó minősítette termékét az Advanced Serverre. Kiemelendő az Oracle elkötelezettsége az Advanced Server mellett.

Figyelembe véve az IA–32 és az IA–64 szerverek kedvező árát, illetve egyre nagyobb teljesítményét, a RedHat Advanced Server 2.1 az ár/teljesítmény tekintetében felülmúl bármely RISC alapú Unix-szervert. Ezt támasztja alá a HP rx5670 Itanium 2 Serveren mért $4.84/tpmC TPC-C rekordja is.

Méretezhetőség (skálázhatóság)

A módosított Advanced Server-kernel három olyan jellemzővel rendelkezik, amelyet az átlagos disztribúciók nem tartalmaznak. Az aszinkron I/O műveletek lehetővé teszik, hogy egy processz az olvasási művelet után egyből folytassa futását. A művelet befejezését különböző mechanizmusokkal lehet jelezni. Az SCSI-műveletek optimalizálása a többprocesszoros kernelek esetében javítja a párhuzamosan futó SCSI-műveletek teljesítményét, végül az új ütemező (scheduler) lehetővé teszi, hogy a processzek lehetőleg ugyanazon a CPU-n fussanak, és kihasználhassák a modern processzorok nagyméretű első és másodszintű cache-memóriáját.

Kezelhetőség

A jól ismert RedHat Network szolgáltatás mellett ezt még támogatja az integrált Java-környezetet, az egységesített fürtözési konzol és a rendszerösszeomlásokat elemző eszközök (system crash dump).

Rendelkezésre állás

Két különböző fürtözési megoldás teszi lehetővé a magas rendelkezésre állást biztosító fürtök kialakítását: a Piranha megoldásra épülő IP-terheléskiegyenlítő, valamint a megosztott diszkeket használó, úgynevezett átkapcsoló (failover) fürt.

Kinek ajánlott a RedHat Advanced Server?

Bár mindent tud, amit egy normál disztribúció, az operációs rendszer tipikus alkalmazási területét nem az asztali környezet jelenti. Ott érdemes használni, ahol a stabilitás és a nagy teljesítmény a fő követelmény. Tipikus alkalmazások: nagy terhelésnek kitett fájl-, nyomtató- és web-, valamint alkalmazásszerverek, Oracle-adatbázisszerverek és fürtök (9i RAC). **Kósa Barna**

Ott érdemes használni, ahol a stabilitás és a nagy teljesítmény a fő követelmény.

Menekülés a jövőtől

Az élet mozgásban van minden területen, s néha mellbevágó fejleményeket produkál. Így van ez ma az amerikai szoftveriparral is. Amióta nyilvánosságra kerültek az amerikai – eredetileg terrorizmusellenesnek szánt – Homeland Security Project részletei, világszerte sokakban megállt az ütő. Egy ország minden feltételt diktálhat a világ többi államának?

Kapcsolódó webcím:

WWW.UHULINUX.HU

A Homeland projekt során ugyanis bevezetik a „totális éberséget". Vagyis az amerikai állam a világ minden polgáráról minden elérhető és nem elérhető adatot egyfajta életmódkartotékba kíván rendezni, hogy a gyanús viselkedést kiszűrje. A tudatos információ eme projektjéhez sorban csatlakoztak az amerikai szoftvercégek. Részben azért, hogy jó helyi szokás szerint fényesítsék a hatalom szebbik végét, részben pedig azért, mert nagyon zsíros üzletet látnak benne. Azután lóhalálában csatlakozni kívántak a szerzői jogvesztő szervezetek is, hogy minél jobban megzsarolhassák a felhasználókat.

Egyfajta globális kémkedésnek és az adatokkal való visszaélésnek vagyunk szenvedő alanyai. A másik fél előnyben van, mivel ő szállította azokat az eszközöket és a szoftverek nagy részét, amelyekből az adatvédelmi rendszerek felépülnek. A gyanakvó szakértő ehhez csak annyit tehet hozzá: nem állíthatjuk, hogy ezek a rendszerek hátsó ajtóval rendelkeznek az amerikai hatóságok és ki tudja még, kik számára, de ezzel a filozófiával nem volna ésszerű, ha nem így lenne.

Ezeknek a törekvéseknek meg is lett a következményük. Nem volt semmiféle nyílt hadüzenet, csak kitört az információs háború Amerika, Európa és a Közel-, illetve a Távol-Kelet között. A folyamatot erősítette, hogy az egyik nagy, ismert amerikai szoftvercég a bejelentett forrásmegosztási projektjéből „szakmai viccet" csinált, mint a mesebeli okos lány, aki adott is, meg nem is adott ajándékot Mátyás királynak. Amerikában, a terrorizmus általi fenyegetettség és a szép, virágos ablakok hazájában az igazán fontos alkalmazások közül sokat egyszerűen lekapcsoltak a netről, mondván: a legbiztonságosabb védelem az elvágott madzag, kétcentis légréssel.

A cégek azonban felébredtek, érzékelvén, hogy kezük ama éjjelibe lóg. Elkezdtek keresni valamit, ami nem amerikai, és a kódja is áttekinthető. Így találtak rá a Microsoft által sokat szidott és fitymált Linuxra. Az értelmesebb államok azután sürgősen megtámogatni kesdték nemzeti disztribúcióikat. India a Linuxra szavazott, és köszöni, nem kér az ablakokból. Kínában szintén hasonló döntés született, és elkészült a Red Flag Linux, amely egyike a legjobb disztribúcióknak.

Németországban az államigazgatás kulcsfontosságú szerveit, a Bundestagot, több tartomány teljes közigazgatását állították át Linux-alapra, mégpedig a nemzeti SuSe Linuxra, amelyet európai szabványként is kezelnek. Az európai államok közül Spanyolország, Franciaország, Svédország is futtatja saját nemzeti Linux-projektjét, egyre nagyobb támogatással.

Bezzeg mi, magyarok... Nos, mi hátul kullogunk a sorban. A német SuSe szép eredményeket ér el, de itt van a hazai projekt, az UHU disztribúció, amelynek a napokban jön ki az első végleges – nem béta- – verziója. Ide nemigen ad támogatást senki, hiszen nem érdeküket átlátni ablakocskájuk báránykék felhőcskéin. Folyik a kábítás, és vannak sokan, főleg a politikusi fajtából, akik nem látnak át a ködfüggönyön. Ennek eredménye sajnos az, hogy gyéren, legalábbis az ablakpucolásra költött összegekhez képest szinte elhanyagolhatóan csordogálnak az UHU-támogató pénzek. Saját nemzeti biztonságunk érdekében többet kellene minderre költenünk, hiszen valamennyi nemzetnek lehetnek olyan stratégiai titkai, amelyeket a szövetségesek vizsla tekintete elől rejtve szeretne tartani.

Márpedig minden, amit ablakokkal meg lehet valósítani, megvalósítható a nyílt forrású rendszerekkel is. A különbség csupán annyi, hogy nagyságrendekkel olcsóbban, jogtisztán. És ami a legfontosabb előny: bármikor ellenőrizhető, mi van a szoftvercsomagnak nevezett fekete dobozban. Az UHU most kísérleti projektet folytat egy európai kisrégió teljes államigazgatási és államirányítási szoftverrendszerének fejlesztésével, installálásával. Ha a rendszer beindul – reméljük, még nyár előtt –, akkor természetesen visszatérünk még erre a témára. S ha minden igaz, rövidesen folytatódik a neten elindult kezdeményezés: a kormány informatikai tárcájának legyen kötelessége a közbeszerzés adott hányadát nyílt rendszerekre kiírni. Ez a nemzet elemi üzleti és biztonsági érdeke is.

KIS JÁNOS

Egészséges szervezet

A Concordia vezető tanácsadói a szervezetfejlesztésről és a csapatépítésről

Ahogy teljesítőképességünk hátterében ott áll testünk egészsége, kondíciója, úgy a vállalatok teljesítményét is befolyásolja kondíciójuk, állapotuk. Akkor tudnak sikereket elérni, ha van jövőképük, és az egyes szervezeti egységek – mint az agy, a kar, a szív és a tüdő – harmonikusan együtt mozognak, éreznek, teljesítenek, és tesznek meg mindent a jövőkép megvalósításáért, a cég céljainak eléréséért. SZALAY LÁSZLÓT, a Concordia vezető tanácsadóját és partnerét, valamint BORBÁS GYÖRGYÖT, a cég vezető tanácsadóját és partnerét arról kérdeztük, hogy milyen módszereket célszerű alkalmazni a vállalat egészségének megőrzése érdekében.

Amikor változásról van szó, szükség van arra, hogy a csapat egységes legyen, és a közös célok megvalósítására tudja koncentrálni erejét.

BORBÁS GYÖRGY: – A Concordia alapvetően szervezetfejlesztéssel foglalkozik, ami hosszabb távú, két-három éves projekteket takar. Olyan cégek az ügyfeleink, amelyek akár önmaguktól, akár valamilyen külső kényszer hatására változni szeretnének. Módszertanunk alapján ezekben az esetekben először a felső vezetéssel alakítunk ki egy olyan jövőképet, amely évekre megadja a vállalat irányát, majd ezt visszük szét, terjesztjük a szervezetben. Ez úgy történik, hogy azonosítjuk a kulcsembereket – néha több száz személyről van szó –, akik a kialakított jövőképet módosítják, lebontják saját szervezeti egységeikre, majd elfogadják, és továbbadják munkatársaiknak. A szervezet tagjai pedig egyenként megvizsgálják, hogy mivel tudnak hozzájárulni a jövőkép megvalósításához. Ezen a ponton jutunk el a csapatépítéshez. Amikor változásról van szó, szükség van arra, hogy a csapat egységes legyen, és a közös célok megvalósítására tudja koncentrálni erejét. Ezért a jövőkép meghatározásával párhuzamosan csapatépítő programokat is tartunk, amelyek alkalmával a csoport egyszerre dolgozik a jövőképén és saját magán.

BUSINESS ONLINE: – HOGYAN TUD A CSOPORT SAJÁT MAGÁN DOLGOZNI?

B. GY.: – Öt fontos tényezőt szoktunk végiggondoltatni velük. Először is megkérdezzük, hogy az egyes csoportok a jövőképből mit tudnak saját maguk számára célként megfogalmazni. Másodszor a kereteiket, adottságaikat és korlátjaikat vizsgáljuk meg. Minden osztálynak, részlegnek vannak olyan keretei, korlátjai, amelyeket nem léphet át, és vannak olyan adottságai, amelyeket felhasználhat a célok elérése érdekében. A harmadik elem a szerepek kérdése. Egy jól működő csapatnál helyesen kiosztott szerepekre van szükség. Fontos tudni, hogy ki a vezető, és hogy kinek mi a felelőssége. Ebben a szakaszban közösen fogalmazzuk meg az egyes szerepekkel szembeni elvárásokat is. A negyedik lépcső a normák tisztázása. Egyértelművé tesszük, hogy a csapaton belül milyen szabályok szerint történjen az együttműködés. Végül az ötödik terület a belső fegyelem kérdése. Meggyőződésünk, hogy egy csapat akkor funkcionál jól, ha nem kívülről kell fegyelmezni, rendbe rakni, hanem a csoportban összetartó belső fegyelem uralkodik. Mindezek közben a jövőképet is lebontjuk az egyes csoportok szintjére a hagyományos csapatépítő technikák segítségével, az önismeret-bővítés, a kommunikációs technikák, a döntéshozatali formák, valamint az együttműködési lehetőségek feltárásának, a konstruktív konfliktuskezelési eljárások használatba vételének felismertetésével és gyakoroltatásával.

B. O.: – AZ OUTDOOR TRÉNINGEK HOL HELYEZKEDNEK EL A SZERVEZETFEJLESZTÉSBEN, A CSAPATÉPÍTÉSBEN?

SZALAY LÁSZLÓ: – Az outdoor tréningeken megélik az egyének, hogy sokkal többre képesek a csapat biztatásával, mint egyedül. Természetesen van, aki a hangos buzdítást szereti, míg mások azt igénylik csapattársaiktól, hogy csendben koncentrálva segítsék őket. A tanulási folyamatban egyik fő félelmünk a kudarc lehetősége. A jó csapat olyan környezetet jelent, amely biztonságos háttérül szolgál a tanuláshoz. A gyakorlatok tapasztalatai alapján a csoportok felismerik, hogy a magas teljesítményhez olyan légkörre van szükség, amelyben nyugodtan lehet hibázni, mert ez a tanulás természetes része.

B. O.: – MILYEN SZEREPET KAPNAK AZ OUTDOOR TRÉNINGMÓDSZEREK?

SZ. L.: – Mi a túl általános outdoor helyett a „tréning a természetben" elnevezést használjuk, ami magában foglalja egyrészt a tréning szót, amely a tanulási folyamatra utal, másrészt a természetet mint ennek a tanulási folyamatnak a keretét. Az ilyen tréningek teljes élményt jelentenek, mert a feladatok megoldásában testünk is részt vesz. Megyünk, mászunk, kifáradunk. Azonban nem túlélőtréningekről van szó, hanem olyan, kihívást jelentő helyzetekről, amelyek nehézségi foka igazodik a résztvevőkhöz. A tréningeken a természet metaforáit használjuk. Például a sziklamászás után lehetőséget adunk a csoporttagoknak arra, hogy elgondolkodjanak saját problémamegoldási stílusukról. Az időjárás változásai – a vállalatok piaci környezetéhez hasonlóan – számtalan meglepetést produkálnak, amihez alkalmazkodni kell. Ráadásul a természet visszajelzései nagyon egyértelműek: ha valaki elront valamit, például elteved az erdőben, azt rögtön észreveszi, és hamar szembesül saját határaival.

B. O.: – A TERMÉSZET TEHÁT ENNYIRE SEGÍTI A CSOPORTOK ÖSSZEKOVÁCSOLÓDÁSÁT?

SZ. L.: – Igen. A természetben inkább önmagunk vagyunk. A megszokott keretek hamar lebomlanak, és valahogy mindenki természetesebben viselkedik. Az egyének határai kitágulnak, mert például a sziklamászás, egy magas pallón történő átkelés mindenkinek lehetőséget ad arra, hogy tudatosan megfigyelje és fejlessze magát az adott helyzetben, és a munkakörnyezetébe visszatérve se rémüljön meg a kihívásoktól. De maga a természet, a természeti szépségek is energiát adnak, feltöltődést jelentenek a résztvevők számára. Mi a Bakony szívében tartjuk tréningeinket, ahol a gyakorlatok nagy része kint zajlik a természetben. Ennek erős aktivizáló jellege van. A kihívást jelentő helyzetekben nagyon emberi módon mutatkozunk meg. Nincs arra sem idő, sem energia, hogy kozmetikázzuk megnyilvánulásainkat. A résztvevők emberi valóságukban látják egymást, és ez összehozza a csapatot. A természetben megtartott tréningek nagyon mély és hosszan tartó közös élményekké válnak. Ezek pedig rögzítik a tanultakat, így azok örökre benne maradnak a fejekben és a szívekben.

B. O.: – VÉGÜL SZERETNÉM MEGKÉRDEZNI: MI DÖNTI EL, HOGY INDOOR VAGY OUTDOOR?

B. GY.: – Ezek technikai, módszertani különbségek csupán. A választás azon múlik, hogy melyik mód, melyik technika segít elérni a nagyobb teljesítőképességet az adott csoportnál. És nem is zárják ki egymást, a kettőt akár ötvözni is lehet.

Kapcsolódó webcím:

WWW.CONCORDIA-OD.HU

A CONCORDIÁRÓL

A Concordia a legnagyobb múlttal rendelkező, szakmailag talán a legelismertebb cég Magyarországon a magatartástudományon alapuló szervezetfejlesztési, vezetésfejlesztési tanácsadás és tréningek területén.
Alapító munkatársai a nagyobb magyar tréningcégeket üzleti-szakmai szempontból összefogó Tréning Kerekasztal, az IODA (International Organisation Development Association) elnökségében vesznek részt, és 1986-ban ők hívták életre a Szervezetfejlesztők Magyarországi Társaságát, amelynek vezetésében azóta is aktív szerepet vállalnak. Outdoor Tréning Divíziójukat szoros együttműködés fűzi az 1946-ban alapított, a nemzetközi tréningpiac legmagasabb szakmai színvonalát képviselő Brathey céghez.

FŐBB TEVÉKENYSÉGEIK:
– hosszú távú, a szervezet egészének változását érintő folyamatok (jövőkép- és stratégiaalkotás, valamint ennek lebontása a szervezet különböző szintjeire) segítése,
– a kultúrák közelítését, a szervezeti kultúra átalakítását célzó folyamatok beindítása,
– a vezetési készségeket, az egyéni és csoportos hatékonyságot fejlesztő tréningek, workshopok rendezése,
– HR-támogatás (kiválasztási, teljesítményértékelési, karriertervezési és fejlesztési rendszerek kialkítása, fejlesztése, kompetenciafelmérés),
– vezetőknek szóló személyes tanácsadás (Executive Coaching).

REFERENCIÁIKBÓL: Alcoa-Köfém, Sara Lee, Budapest Bank, Rába Járműipari Holding, HVB Bank, Hewlett-Packard/Compaq, IKEA, Audi, Westel, Zwack.

Concordia Szervezet- és Vezetésfejlesztési Kft.
1037 Budapest, Viharhegyi út 19/b.
Tel./fax: 06 (1) 240-4606, 240-4473
E-mail: concordia@concordia-od.hu **Web:** www.concordia-od.hu

CONCORDIA
Szervezet- és Vezetésfejlesztési Kft.

CONCORDIA

Egységben a csapattal

Interjú dr. Beck Györggyel, a HP magyarországi vezetőjével

A HP–Compaq fúzió tavaly nemcsak országunkat, de az egész világot lázba hozta. DR. BECK GYÖRGY, aki az egyesülés kezdetekor a Compaq Magyarország vezetője volt, sikeresen menedzselte a magyarországi Hewlett-Packard és Compaq összeolvadását, majd átvette a HP Magyarország irányítását. Korábban ő vitte sikerre a magyarországi Compaq és Digital fúzióját, majd a Digital vezetői székéből a Compaqéba átülve ellátta a cseh, a lengyel és a szlovák leányvállalatokat magában foglaló közép-kelet-európai régió vezérigazgatói feladatait is. Elnyerte a TMI Hungary díját, s így a tavalyi év leginspirálóbb vezetője lett. Interjúnkban a fúziókról, az általa alkalmazott vezetési elvekről és a csapatépítés fontosságáról kérdeztük.

BUSINESS ONLINE: – ÉRDEKES, TALÁN KICSIT FURCSA IS, HOGY A FÚZIÓKNÁL MINDIG A KISEBB VÁLLALAT VEZETŐI POSZTJÁRÓL KERÜLT AZ EGYESÜLT CÉG ÉLÉRE. MINEK TULAJDONÍTJA, HOGY ERRE MÓDJA VOLT?

BECK GYÖRGY: – A két eset két különböző történet. Az első, a Compaq–Digital összeolvadás kicsit izgalmasabb, mert annál az egyesülésnél, amelyről most utólag látjuk, hogy világszinten nem volt sikeres, és amelybe beleroppant a Compaq, szerintem elég sok hiba történt. Az egyik éppen az volt, hogy a vezetőkiválasztást nem gondolták végig. A fúzió nemzetközi irányítói úgy gondolták, hogy a Compaq addig is szépen működött, és az a cég az erősebb. Így kevés kivétellel az új leányvállalatokat az egyesülés előtti Compaq-vezetők irányították tovább, függetlenül attól, hogy a digitalos vezetők eredményei jobbak vagy rosszabbak voltak-e. Ráadásul a korábbi Compaq PC-gyártó cég volt, míg az új vállalat egy nagy rendszerintegrátor lett. Tehát akik korábban a Compaq-ot vezették – akár kitűnően is –, egyáltalán nem biztos, hogy alkalmasak voltak arra, hogy egy lényegesen komplexebb termékportfólióval rendelkező vállalatot irányítsanak. Azt szoktam mondani, hogy aki megnyeri a Tour de France-t, nem biztos, hogy utána egy kamionnal a Paris–Dakar Rallyn is győzni tud. Magyarország a nagyon kevés kivétel egyike volt, ahol nem csupán formálisan azt mondták, hogy a korábbi compaqos vezető vigye tovább az új céget, hanem az eredményeket is megnézték. A hazai Digital pedig nagyon komoly referenciákkal rendelkezett. Míg az anyavállalat világszerte leszálló ágban volt, mi itt, Magyarországon igen dinamikusan növekvő céget építettünk. Az eredményeink szépen látszottak kint is, és amikor az egyesülés lehetősége felmerült, ez nagyon komoly háttértámogatást jelentett. Egyébként a magyarországi Compaqnak is igen sikeres, tehetséges vezetője volt. A „két dudás egy csárdában" kérdést úgy sikerült megoldani, hogy én irányítottam tovább a magyarországi leányvállalatot, ő pedig komoly feladatot kapott a regionális központban. Azóta egyébként visszatért Magyarországra: **DRAJKÓ LÁSZLÓRÓL**, az Axelero vezérigazgatójáról van szó.

B. O.: – ÉS A MÁSODIK FÚZIÓ ALKALMÁVAL MINEK KÖSZÖNHETTE A MEGBÍZATÁST?

B. GY.: – A HP–Compaq „merge" során, tanulva a Compaq–Digital hibájából, a nemzetközi vezetők lényegesen alaposabban végiggondolták a vezetőkiválasztást, értékelték az egyes országok teljesítményét. Azt gondolom, hogy mivel más országokkal ellentétben mi egy sikeres Compaq–Digital összeolvadáson voltunk túl, az új Compaq a HP-vel való egyesülésbe nagyon erős csapatként tudott bevonulni. Ehhez hozzátehetjük, hogy a világtrendekkel ellentétben nálunk a Compaq nagyobb volt, mint a HP, és az utóbbi hazai vezetésében nem sokkal korábban változások történtek. Az összeolvadás idején egy osztrák kolléga vezette a céget, és a multinacionális vállalatok egyre inkább úgy látják, hogy Magyarországon magyar vezetőnek kell a leányvállalatok élére állni.

B. O.: – ELÉG RÖVID IDŐ ALATT KÖVETKEZTEK BE AZ ESEMÉNYEK. NEM CÉGVEZETŐKÉNT, HANEM EMBERILEG MELYEK VOLTAK AZ ELSŐ REAKCIÓI, AMIKOR A MÁSODIK EGYESÜLÉS HÍRÉT MEGHALLOTTA?

B. GY.: – Mindig a kezdet a nehéz. A Compaq–Digital fúzió emocionális szempontból is lényegesen keményebb volt. Egyrészt azért, mert az első volt, másrészt azért, mert a Digital márkát egy ötfős kis cégből, majdnem a nulláról építettük fel. Nyolc év után le kellett kaparni a Digital-logókat a falról és az autók oldaláról. Nehezebb volt. Amikor a második „merge" elkezdődött, csak néhány szót írtam, annyit adtam körbe a házban, hogy „Menedzsmenttréning, második fejezet". Nem mindenkinek adatik meg, hogy valamit még egyszer megtehessen, és kijavíthassa a hibáit, úgyhogy a második picivel már egyszerűbben ment, annak ellenére, hogy több szempontból nagyobb kihívást

Mindig a kezdet a nehéz... Amikor a második „merge" elkezdődött, csak néhány szót írtam, annyit adtam körbe a házban, hogy „Menedzsmenttréning, második fejezet". Nem mindenkinek adatik meg, hogy valamit még egyszer megtehessen, és kijavíthassa a hibáit, úgyhogy a második picivel már egyszerűbben ment...

jelentett. A Compaqot és a Digitalt annak idején majdhogynem puzzle-ként egymás mellé lehetett tenni. A Compaq PC-t adott el partnereken keresztül, a Digitalban pedig volt közvetlen eladás, rendszerintegráció, marketing, egyebek, és csak össze kellett rakni a kettőt. Szépen is sikerült. A HP–Compaq fúzió lényegesen keményebb feladatot jelentett. Olyan cégeket kellett összeilleszteni, ahol rettentő sok átfedés volt a termékekben, a termékmenedzsmentben, a menedzsmentpozíciókban. Ráadásul a bizonytalansági periódus, vagyis az egyesülési szándék és a versenyhivatali engedélyezés között eltelt idő is hosszabb volt. Az első alkalommal 4-5 hónapig tartott, a HP–Compaq esetében pedig több mint 9 hónapig. Ez a lehető legnehezebb időszak, amikor ugyan lehet azt mondani, hogy igen, össze fog olvadni a két cég, de nem lehet nyilatkozni arról, hogy mivel fog foglalkozni. Egymással sem lehet beszélni, nem lehet egyeztetni. A 9 hónapot úgy kellett lehúznia a két vállalatnak egymás mellett, hogy tudták, jelenleg a legnagyobb versenytársak, de hamarosan együtt fognak dolgozni. Ráadásul azzal is mindenki tisztában volt, hogy az ebben az időszakban nyújtott teljesítmény nagyon sokat számít majd, amikor a pozíciókat osztják, tehát még jobban nekifeszültek egymásnak. Nem véletlen, hogy mind a HP, mind a Compaq magyarországi fennállásának legjobb évét ünnepelte ebben az időszakban. De mindezek közepette nagyon oda kellett figyelni, hogy ne szúrjunk a másikba olyan tüskét, amelyet aztán nagyon nehezen lehet majd kihúzni, amikor egymás mellé ülünk.

B. O.: – Külső szemlélőként szinte meglepve tapasztaltuk, hogy egyik fúzió esetén sem került sor csoportos vagy nagyszámú elbocsátásokra. Hogyan sikerült mindkét csapatot integrálni az új cégbe?

B. Gy.: – Azért minimális lemorzsolódás előfordult. Az első összeolvadáskor, mivel kicsi volt a két cég közötti átfedés, szinte mindenkire szükség volt. A célt pedig nem alapvetően a költségcsökkentésben határozták meg, hanem hogy a Compaq valamilyen szinten folytassa a növekedést. Persze minden átszervezés esetén történnek változások, és vannak olyan konzervatív személyek, akik ezeket nem szeretik. Az emberek mindig megtalálhatják azokat a tényezőket, amelyek jobbak lesznek, és azokat is, amelyek rosszabbak. Ha valaki úgy áll hozzá, hogy csak a negatívumokat keresi, akkor tényleg letargiába eshet. Mind a két fúzió esetén megmondtuk: aki úgy érzi, hogy nem tudja elfogadni az új cég értékeit, annak nem kell jönnie. És mind a két alkalommal akadt is néhány ilyen ember. A HP–Compaq egyesülésekor az egyik cél az volt, hogy a két cég költségeit jelentősen csökkenteni lehessen. Országonként mindenki komoly leépítési feladatokat kapott. Hogy nálunk ez mégsem nagyon látszik, az több okra vezethető vissza. Az egyik az, hogy miután az új vállalat lényegesen komplexebb lett, bizonyos regionális feladatok megnyíltak, és sok esetben az egymást átfedő pozíciókban dolgozó két személy közül az egyik megmaradt a beosztásában, a másik pedig elkerült, és most az egész régióban lát el feladatot. Jó pár kollégánk itt is van, meg nincs is itt, tehát itt dolgozik fizikailag, de a létszámunkba nem számít bele, mert a régióhoz tartozik. Így tudtunk némi virtuális létszámcsökkentést elérni. Ezenkívül voltak, akik úgy gondolták, hogy ez a cég már nem olyan, mint a korábbi

Dr. Beck György

a HP magyarországi vezérigazgatója, az Enterprise Systems Group igazgatója

Dr. Beck György (48) 1978-ban matematikusként végez a szegedi József Attila Tudományegyetemen, és 1982-ben szerez matematikai doktori címet. 1978-tól hazai informatikai vállalatoknál dolgozik, először a Számítógép-alkalmazási Kutató Intézetben (Számki) szoftverfejlesztéssel foglalkozik tudományos munkatársként, majd a Számalk tudományos főmunkatársa. Osztályvezetőként a rendszerszoftverek adaptálását és az alkalmazásrendszerek kialakítását irányítja. Időközben tudományos ösztöndíjjal tanulmányokat folytat a Dán Műszaki Egyetemen. 1990-ben a Digital Magyarország egyik alapító tagja. Először szoftvertámogatási vezető, majd üzletági menedzser, később a cég kereskedelmi vezetője. 1994-ben nevezik ki a Digital Magyarország vezérigazgatójává. Irányítása alatt a Digital megháromszorozza forgalmát, és számos területen piacvezető pozíciót ér el. A Compaq és a Digital egyesülése után, 1998 júliusában a Compaq magyarországi vezetője lesz. 2000 nyarától magyarországi megbízatása megtartása mellett a cseh, a lengyel és a szlovák Compaq-leányvállalatokat magában foglaló közép-kelet-európai országcsoport vezérigazgatói feladatait is ellátja, a Compaq történetében első alkalommal régióbeliként. Amikor 2002-ben a HP felvásárolja a Compa-

volt, és felálltak, de nagy elbocsátásokra nem volt szükség. Szerencsére az eladási volumenünk az egyesüléssel párhuzamosan nőtt, és egyszer csak azt vettük észre, hogy megfelelünk az előírt létszámnak.

qot, a HP Magyarország vezetője lesz. Dr. Beck György számos szervezet vezető tisztségviselője, az informatikai szakma minden résztvevőjét összefogó Informatikai Érdekegyeztető Fórum elnöke, az Informatikai Vállalkozások Szövetségének alelnöke, a Menedzserek Országos Szövetségének elnökségi tagja, az OMFB elnökségi tagja, e szervezet Informatikai, Távközlési és Műszerkutatási Bizottságának elnöke, számos tanácsadó testület tagja. A Magyar Vízilabda Szövetség alelnöke. A hazai informatikáért folytatott tevékenységéért 1996-ban Neumann-díjjal jutalmazzák, és az Informatikai Vállalkozások Szövetsége 1997-ben és 1999-ben az év menedzserévé választja, 2000-ben pedig a MOSZ Az év menedzsere díjában részesül. Vezetése alatt a Compaq elnyeri a Nemzeti Minőségi Díjat (2000), az Üzleti Etikai Díjat (2000), a Nemzeti Innovációs Díjat (2001) és a Kármán Tódor-díjat (2001). 2002-ben Beck György a TMI Hungary díjazottja, s ezzel megválasztják az év leginspirálóbb vezetőjének.
Felesége, Judit pedagógus, három gyermeke közül Zsófia egyetemre, Nóra színiiskolába, míg Miklós általános iskolába jár. Hobbija a család, a vízilabda és az irodalom, angolul és oroszul beszél.

B. O.: – A MÁSODIK „MERGE” SORÁN, AMIKOR ÁTVETTE AZ ÚJ CSAPATOT, HOGYAN KEZDETT EL MEGISMERKEDNI AZ EMBEREKKEL, ÉS HOGYAN DÖNTÖTTE EL, HOGY KIT MILYEN POZÍCIÓBAN TUD MAJD HASZNÁLNI?

B. GY.: – Egyrészt a szakma kicsi. Nagyon sok embert ismertem a régi HP-ból, jó párral közülük kollégák is voltunk, kezdve **PESTI ISTVÁNNAL**, a HP korábbi vezetőjével, aki annak idején a Digital alapcsapatához tartozott. Másrészt ahol ki kellett választani, hogy melyik ember vigye tovább a területet, leültem a jelöltekkel, illetve meghallgattam az ő kollégáikat. Természetesen vannak tények is. Például ha valaki sales pozícióban van, meg lehet vizsgálni, hogy az előző évben milyen eladási mutatókat produkált. Fontos volt, hogy az első menedzsmentszintet viszonylag gyorsan kiválasszuk, és az a következő szintekre már maga választhatott csapatot.

B. O.: – A SZŰK MENEDZSMENTCSAPATTAL HOGYAN SIKERÜLT ÖSSZERÁZÓDNI? ELMENTEK „KOCSMÁZNI” VAGY KIRÁNDULNI?

B. GY.: – Nem, viszont elmentünk dolgozni. Azzal kezdtük, hogy „vérszerződést” kötöttünk. Letettem eléjük 10-12 vezetési alapelvet, azokat végignéztük, végigbeszéltük, kibontottuk, és megállapodtunk, hogy ezeket alapul véve fogunk dolgozni. Természetesen voltak más események is, egyéb alkalmak, ahol próbáltuk a társaságot összehozni.

B. O.: – MILYEN ALAPELVEKRE KELL GONDOLNUNK, HP-SZINTŰEKRE, VAGY AZ ÖN SAJÁT ELVEIRŐL VAN SZÓ?

B. GY.: – Ezek a sajátjaim, amelyeket az elmúlt években gyűjtöttem össze. Van közöttük a nyílt együttműködésre vonatkozó, amely azt jelenti, hogy mindenki kritizálhatja a másikat, és van arra vonatkozó is, hogy a döntések meghozatala során minden ellenvéleményt ki lehet fejteni, de a meghozott döntéseket kifelé egységesen képviseljük. Egyértelmű, hogy mindenki együtt vagy vesztes, vagy nyertes, és együtt haladunk valamilyen cél felé. Nem engedjük, hogy bizonyos területek elváljanak a többitől. Ezek elég általános dolgok, de mindenképpen fontosak, és természetesen egyik sem áll ellentétben semmilyen céges értékrenddel.

B. O.: – MA SZÍVESEN HASZNÁLJÁK A CSAPATÉPÍTÉSBEN AZ „OUTDOOR” MÓDSZEREKET. ÖNÖK IGÉNYBE VETTEK VALAMILYEN TRÉNINGET, KALANDTÚRÁT?

B. GY.: – Még az előző, a Compaq–Digital egyesülés után, amikor azt a menedzsmentet raktuk össze, elmentünk egy többnapos túrára. Ebben bungee-jumping, rafting és a végén tűzön járás szerepelt.

B. O.: – ÁTKELT A PARÁZSON?

B. GY.: – Igen, kétszer. Ezek a dolgok tényleg igen hasznosak. Utána egészen másképp álltak az emberek a közös munkához. Valamikor tavasz-nyár környékén a mostani menedzsmenttel is menni szeretnénk.

B. O.: – MELYIK VOLT A LEGJOBB CSAPATÉPÍTŐ TECHNIKA VAGY TRÉNING, AMELYEN RÉSZT VETT, ILLETVE MILYEN MÓDSZEREKET TALÁLT A LEGJOBBNAK?

B. GY.: – Az említett tréning volt az egyik legjobb, illetve azok, ahol egy kicsit ki lehet lépni a napi dolgokból. A másik, amire szívesen emlékszem, két évvel ezelőtt volt, egy „braketrough”, vagyis kitöréstréning, amelyen külső moderátorok segítségével két napon keresztül hosszú távú stratégiát terveztünk. Ez fél évvel a HP–Compaq fúzió előtt történt. Akkor még a Compaqnál nem nagyon éreztük a változás jeleit, de tudtuk, hogy nagyot kellene előrelépni. Azt terveztük meg, hogy a 100-120 millió dolláros forgalmat 3-4 év alatt hogyan tudjuk 200 millió dollár fölé tornázni. Közösen kialakítottunk egy víziót, majd a hozzá vezető lépéseket. Azután az anyavállalat ezt megoldotta helyettünk, hiszen az egyesülés után azonnal 200 millió dollár fölé emelkedett a forgalmunk, és nem volt szükség három évre.

B. O.: – HOGYAN TUDNÁ MAGÁT BESOROLNI A VEZETÉSI ELMÉLETEK ALAPJÁN? KAPCSOLAT- VAGY FELADATORIENTÁLT VEZETŐ?

B. GY.: – Azt gondolom, hogy ezek keveréke. Ha visszatekintek az elmúlt pár évre, látszik, hogy különböző időszakokban különböző vezetési stílusokat kellett alkalmazni ahhoz, hogy hatékony legyen az ember. A fúzió előtt és után kemény, diktatórikus vezetésre van szükség, mert még nem alakultak ki a közös folyamatok, az értékek. A következő fázisban viszont delegálni kell a feladatokat, és célszerű demokratikus

Azzal kezdtük, hogy „vérszerződést” kötöttünk. Letettem eléjük 10-12 vezetési alapelvet, azokat végignéztük, végigbeszéltük, kibontottuk, és megállapodtunk, hogy ezeket alapul véve fogunk dolgozni.

módszereket alkalmazni. Mindemellett azt hiszem, inkább a kapcsolatorientáció jellemzi a stílusomat.

B. O.: – AMIKOR KEMÉNY, DIKTATÓRIKUS MÓDSZEREKRE VAN SZÜKSÉG, HOGYAN BÍRJA ELVISELNI AZ EZZEL JÁRÓ FESZÜLTSÉGET?

B. GY.: – Nem egyszerű, mert a kollégák jönnek újra és újra, újabb és újabb dolgokkal, amelyeket helyre kell tenni, ráadásul mindenki mást gondol, és mindenki mást akar. Valamennyire most is, de főként az előző „merge”-nél érzékeltem, hogy az egyesülés után egy darabig ment az „én innen jöttem, te onnan jöttél” játék. Akármit csináltam, a volt kollégák azt mondták, hogy elfogult vagyok a másik oldallal szemben, míg az új munkatársak azt állították, hogy kedvezek a régieknek. Fel kellett vállalnom, hogy bármit is csinálok, egy darabig mindenki azt mondja, hogy az rossz. A széthúzó emberek viszont tényleg szét tudnak rombolni mindent, úgyhogy kellett egy fix pont házon belül és házon kívül is, akihez fordulhattak mind a munkatársak, mind a külső partnerek. Így mindenkinek személyesen kellett elmondanom, hogy mi van, hogy mi lesz. E megoldás potenciális veszélye, hogy a vezetők hozzászoknak, hogy mindent eldöntenek és megoldanak helyettük, és aztán nehéz visszalépni. A fél év diktatúra alatt segítettem mindenkinek, de amióta az letelt, minden vezetőnek önállóan kell vinnie a csapatát, és aki nem képes erre, az nem jó vezető. Ha még öt hónap múlva is hozzám jönnek oda az emberei, hogy oldjam meg a problémáikat, akkor cserélni kell.

B. O.: – AZ ÖN SZÁMÁRA MI LEHET EGY BEOSZTOTT LEGIDEGESÍTŐBB TULAJDONSÁGA?

B. GY.: – Ha nem oldja meg a kiosztott feladatokat. Az én értékrendemben ilyen nem létezhet, de azért megesik. Ha valaki nem tud valamit elvégezni, és halasztást kér, rendben van. De ha nem végzi el a feladatot, és ezt nem is jelzi, az nagyon felidegesít. Ilyen esetben a munkatárs kap egy figyelmeztetést, aztán még egyet, majd egy új munkahelyet. Ilyen méretű cégnél minden mindennel összefügg, és ha az egyik rész rosszul áll, akkor minden dől.

B. O.: – HA MEGKÉRDEZNÉM A BEOSZTOTTJAIT, HOGY MI AZ ÖN LEGERŐSEBB, ILLETVE LEGGYENGÉBB VEZETŐI TULAJDONSÁGA, MIT GONDOL, MIT MONDANÁNAK?

B. GY.: – Ezt tényleg tőlük kellene megkérdezni. Azt hiszem, a legjobban talán azt értékelhetik, hogy nincs bennem távolságtartás, vagy legalábbis törekszem erre. Nem olyan vezető vagyok, akivel évente egyszer három percet lehet beszélni. Nyugodtan jöhet bárki, és megoszthatja velem a gondolatait. Persze a fúzió időszakában a rendelkezésre állásom csökkent.
A leggyengébb pontnak talán azt tarthatják, hogy nehezen vagyok meggyőzhető. Aránylag határozottan viszem végig a dolgokat, és nehezen váltok irányt.
A munkatársaim szerint sokszor lényegesen rugalmasabbnak kellene lennem. Én meg sok esetben azt gondolom, hogy mivel be vagyunk ágyazva egy nagy nemzetközi cégbe, azon dolgok mögött, amelyek egyszerűnek és elvégezhetőnek tűnnek a számukra, és amelyekre azt mondom, hogy „ne”, olyan tényezők állnak, amelyeket ők nem feltétlenül érzékelnek. Ezzel együtt jó pár esetben igazuk lehet, és érdemes lenne több változást elindítani.

B. O.: – TEGYÜK FEL, HOGY OLVASÓINK SZÁMÁRA LE KELLENE ÍRNIA A CSAPATÉPÍTÉS RECEPTJÉT... MIK A HOZZÁVALÓK, ÉS HOGYAN KELL MEGFŐZNI EZT A FOGÁST?

B. GY.: – Azt gondolom, hogy mindenféleképpen fontos a sok munka és a közösen kialakított, közösen elfogadott értékrend. Fontos a csapat tagjainak nagyon aprólékos kiválasztása, nem elsősorban a zseniket, hanem a jó csapatjátékosokat bevéve. Kell egy adag szerencse és egymás maximális elfogadása, tisztelete. Az eredményeket sok munkával lehet elérni, és ha mindenki megtalálja a helyét, illetve szerepét, akkor működik az egész. A vezetők esetében egyértelmű preferencia a belülről való választás, lehetőség szerint azok az emberek lépnek előre, akik már régóta itt vannak. Olyan kolléga lehet vezető, aki a csapatot elfogadja, akit a csapat elfogad, aki képes arra, hogy motiválja az embereket, és aki hajlandó az eredményekért időt és energiát áldozni. Fontos, hogy a vezetői beosztás motivációt, kihívást jelentsen a számára, és úgy érezze, érdemes érte dolgozni.

B. O.: – ÖN SZERINT MEG TUD MARADNI A BARÁTI VISZONY AZ EMBEREK KÖZÖTT, HA VALAKI KIEMELKEDIK, ÉS VEZETŐ LESZ?

B. GY.: – Amikor az egyetem után elkezdtem dolgozni, és két év múlva kineveztek vezetőnek, akkor az osztályomon én voltam a legfiatalabb. Komoly nehézséget jelentett, amikor először egy szintre kerültem azzal a kollégával, aki engem felvett, és nagyon sokáig a főnököm volt, majd később én lettem az ő főnöke. Kezdő digitalosként konfliktusforrás volt, hogy az egyik vezető úgy érezte, kezdek a „fejére nőni”. Megpróbálta elmagyarázni, hogy alkalmatlan vagyok komolyabb feladatokra. Nyeltem egyet, és csak nőtt a motivációm, hogy bizonyítsak. A barátságot tekintve: remélem, hogy igazi baráti viszonyban vagyok jó pár kollégámmal.

B. O.: – MELY EREDMÉNYÉRE A LEGBÜSZKÉBB ÉLETÉBEN?

B. GY.: – Eddig, ugye? Mert remélhetőleg még sok minden van hátra...

B. O.: – TERMÉSZETESEN...

B. GY.: – Arra, hogy három gyermekemnek olyan mintát sikerült adnom eddigi munkámmal és életemmel, amelyet egyértelműen fel tudnak vállalni. Nagyon fontos célom volt, hogy azt, amit a szüleimtől kaptam, tovább tudjam adni.

SZÉLL ANDRÁS

Kapcsolódó webcím:

WWW.HP.HU

A **csapat** és az élmény

Outdoor csapatépítési módszerek

A csapatépítésben egyre gyakrabban használják fel az outdoor módszereket. Az egyik oldalon a trénercégek, a másik oldalon a cégvezetők sorra felismerték, hogy a tréningen részt vevő munkatársak szeretik, ha megmozgatják őket, és egy outdoor tréning örök élményt jelenthet mindenkinek. Szakmai különbséget kell azonban tenni a kalandtúrák és a tréningek között, hiszen egyáltalán nem mindegy, hogy a csapatépítés eléri-e a vállalati vezetők által kitűzött célt, azaz a munkához visszatérve a résztvevők magasabb szinten teljesítenek-e. Interjúnkban a kalandprogramok outdoor tréningmódszerként történő felhasználásáról kérdeztük BACSA BÉLÁT, a Wolf Outdoor vezetőjét.

BUSINESS ONLINE: – MILYEN ELŐNYÖKKEL JÁR A CÉGEK SZÁMÁRA, HA ALKALMAZOTTAIKNAK NEM A HAGYOMÁNYOS, „ÜLJÜNK KÖRBE, ÉS MINDENKI MONDJA EL A NEVÉT" CSAPATÉPÍTŐ TRÉNINGEKET RENDELI MEG, HANEM KALANDOSABB VIZEKRE EVEZ?

BACSA BÉLA: – Az outdoor tréningek előnye, hogy a szakmai, formális programokat élményszerűvé téve a résztvevők számára könnyebbé és ezáltal hatékonyabbá, sikeresebbé válik a tanulás folyamata. Komoly előny továbbá, hogy eltűnnek a pozíciókból adódó különbségek, és egy felső vezetőből is egyszerű csapattag, evezős, mászó, hídépítő lesz. Ezek a programok ráadásul a kommunikációban az auditív és a vizuális csatornák mellett hasznosítják a kinesztetikus érzékelést is. Ilyenformán a mozgásos, erős koncentrálást igénylő feladatok megoldása során kevesebb lehetőség adódik az elkalandozásra, a problémák megkerülésére. A résztvevők tehát rá vannak kényszerítve a tapasztalati tanulásra – nincs idejük kétszer elkövetni ugyanazt a hibát –, és ez erősíti a programtól elvárt hosszú távú hatásokat. Végül a nagyobb élményszerűség erősebb emlékezéshez vezet. Akivel összekötve másztunk, egy csónakban eveztünk, azzal tényleg szorosan együtt kellett működnünk.

B. O.: – MI A KÜLÖNBSÉG A VALÓDI CSAPATÉPÍTŐ TRÉNINGEK ÉS A KALANDTURIZMUS KÖZÖTT?

B. B.: – Az alapvető különbség az elérendő célban van. Az első egy ellenőrzött tanulási folyamat, amely a készségfejlesztést célozza meg, és használhatja a különböző kalandprogramok eszközeit, technikáit. Nagy különbség továbbá, hogy míg a csapatépítés komoly előkészítést igényel, interjúzást a tagokkal, addig a kalandprogramnál lényegtelen, hogy kik milyen tulajdonságokkal jönnek. A csapatépítésnél utólag az esetleges *tanulságokat* is megbeszélik, míg a kalandturizmusnál nem. A másik oldalról megközelítve: a kalandturizmus inkább öncélú kikapcsolódási program, amely a felfrissülést, a rekreációt szolgálja. Nagyon jól használható például vállalati jutalomútként, mivel más, mint a szokásos turisztikai célállomások, és izgalmas, szokatlan programokat próbálhatnak ki a munkatársak.

B. O.: – HOGYAN LEHET MODELLEZNI A VÁLLALATI KONFLIKTUSOKAT AZ OUTDOOR TRÉNINGEK VAGY AKÁR SPECIÁLISAN A VADVÍZI EVEZÉS SORÁN?

B. B.: – Fontos megkülönböztetni a személyek közötti és a szervezeti konfliktusokat. Utóbbiak esetében két csoport némileg ütköző funkciót lát el a cégen belül – például fejlesztés és üzemeltetés –, s itt a feszültségek nehezen oldhatók. A személyek közötti konfliktusok esetében viszont nagyon sokszor az előítéletek, a sztereotípiák állnak a háttérben. Ezek sokszor már azzal is oldódnak, ha az emberek jobban megismerik egymást. Erre pedig jó lehetőséget kínál egy olyan terep, ahol mindenki levetheti céges maszkját, és az igazi arcát mutathatja.

Az outdoor tréningek előnye, hogy a szakmai, formális programokat élményszerűvé téve a résztvevők számára könnyebbé és ezáltal hatékonyabbá, sikeresebbé válik a tanulás folyamata.

BEHÁLÓZVA: Mérő László matematikus

„Eredeti szakmám ugyan matematikus, de az ELTE pszichológia tanszékén tanítok, és lassan 20 éve pszichológiával foglalkozom. Így tulajdonképpen már jogosítványom is van rá. A gondolkodás, a döntés kérdésköre foglalkoztat. Írtam róla egy-két könyvet, amely több nyelven megjelent. Sokat dohányzom, bár néha kihagyok egy-egy órát hivatalos elfoglaltságok miatt. Kedvenc tévéműsorom az üres képernyő, de a televízió állandóan megy otthon a háttérben, mert a családból mindig nézi valaki. Két gyermekem van. A fiam egyetemre jár, a lányom most fog érettségizni."

BUSINESS ONLINE: – HOGYAN ISMERKEDETT MEG A VILÁGHÁLÓVAL?

MÉRŐ LÁSZLÓ: – Az internet a kezdetektől fogva elég szervesen hozzátartozott az életemhez. Ehhez el kell mondanom: amellett, hogy az egyetemen (WWW.BTK.ELTE.HU) tanítok, egy játékfejlesztő céget (WWW.PHONE2PLAY.COM) is vezetek, lassan már 16 éve. Még a rendszerváltás előtt kezdtünk el programozni, a legelején a sülysápi ÁFÉSZ átalányelszámolásos ipari részlegeként indultunk. Akkor teljesen kalandos módokon lehetett csak vállalkozni. A legkülönbözőbb szoftvereket és hardvereket fejlesztettük, készítettünk például vérmérleget. Ezt a véradásoknál használják, méri a vett vér mennyiségét, és tárolja az adatokat. Máig működik, és a világban több száz ilyen készüléket használnak, bár már nem a mi cégünk gyártja. De visszatérve: 1983-ban kezdtünk el játékszoftvereket írni, s az országba bejött első négy Commodore 64 közül egy a miénk volt. 94-ben már modemen küldtük ki szoftvereinket az Egyesült Államokba. Pontosan emlékszem, mert borzasztó volt, ráadásul fogócskát játszottunk a vámhatósággal meg az adóhatósággal. Meg kellett fejteni, hogyha amit kiküldtünk, az termék, akkor hogyan ment ki, és ugyanakkor miért kapunk pénzt valamiért, ha nem szállítottunk semmit. 1994-ben ez még komoly problémát jelentett, és magas szintű hatósági állásfoglalások születtek arról, hogy milyen módon kell vámolni azt a szoftvert, amelyet telefonvonalon küldtünk ki. Persze nem is lehetett vámolni, sőt nem is egyszer kellett kiküldeni, hanem újra és újra, ha megszakadt a vonal, vagy egy bug volt a kódban.

B. O.: – TEHÁT ÜZLETI CÉLOKRA HASZNÁLTA ELŐSZÖR AZ INTERNETET?

M. L.: – Nekem mindig az jelentett problémát, hogy hogyan kommunikáljak amerikai partnereimmel. Mobilom is az elsők között volt, még táskányi. Nem azért, mert bunkofonnak kellett, hanem azért, mert az üzleti partnerem nem hitte el, hogy otthon nincs telefonom. Azt gondolta, hogy bujkálok előle, és ez rögtön hiteltelenné tette a cég munkáját. Az internetet tehát elsősorban kommunikációra kezdtem el használni, és csak később ismertem fel mint információforrást. Egy könyvem fordításához kerestem az idézeteket, és Platón Lakomájára volt szükségem angolul. Elmentem a Gorkij Könyvtárba, ahol megmondták, hogy a keresett mű egy tanárnál van. A tanárt két hét alatt sikerült elérnem, és kiderült, hogy a könyv be van építve a konyhabútorába. Ekkor jutott eszembe az internet, ahol pillanatok alatt találtam két teljes Platón-fordítást. Azóta alig voltam könyvtárban.

B. O.: – SZOKOTT SZÖRFÖZNI?

M. L.: – Nem igazán vagyok szörföző típus. Célzottan szoktam információt keresni vagy játszani. Most éppen a JATEK.HU-n a Scrabble-re vagyok rákattanva. Az Amazonon pedig vásárolok.

B. O.: – ÖN TEHÁT AZ EGYESÜLT ÁLLAMOKBA EXPORTÁLT PROGRAMOKAT. HOGYAN LÁTJA A SZOFTVERFEJLESZTÉS HELYZETÉT MA?

M. L.: – Úgy tűnik, hogy a világ szoftveripara egyértelműen el fog billenni Oroszország és India felé. Ezek kontinensnyi országok, és egyikben sincs meg a high-tech vagy egyáltalán a fejlett iparhoz szükséges környezet. Viszont a szoftverfejlesztéshez kellő absztrakt dolgok rendelkezésre állnak. Most például az oroszok készítik a Rubik-játékokat mobiltelefonra. Mivel mi három évig együtt dolgoztunk **RUBIK ERNŐVEL**, és elkészítettünk egy játék-CD-t, valamit a Rubik márkanév hivatalos honlapját, meg is kértek, hogy küldjem el a játékainkat. Amikor felajánlottam, hogy postázom a CD-t, akkor azt mondták, hogy az postai úton vagy soha, vagy csak nagyon sokára fog megérkezni, de töltsem fel az anyagot az internetre. Ők pedig olyan sávszélességgel rendelkeznek, hogy a 240 MB-ot egy óra alatt letöltötték. A világnak tehát abban a szegletében, ahol a posta vagy jár, vagy nem, a programozáshoz szükséges kellékek megvannak. **KASZPAROV**, amikor megkérdezték tőle, hogy miért van olyan sok zseniális orosz sakkozó, azt kérdezte vissza: „hát mit lehet itt csinálni?" Oroszországban és Indiában nem lehet űrkutatási programokban részt venni, és talán **BILL**

Az internet a kezdetektől fogva elég szervesen hozzátartozott az életemhez.

GATES is sakkozó lenne, ha orosznak született volna. Ha ezekben az országokban – de még itthon is – egy játék készítéséhez olimpiai szintű matematikusra van szükség, akkor meg lehet őt fizetni. A szoftverfejlesztés tehát áttevődik a világnak arra a részére, ahol vannak okos emberek, de nincs mit csinálni.

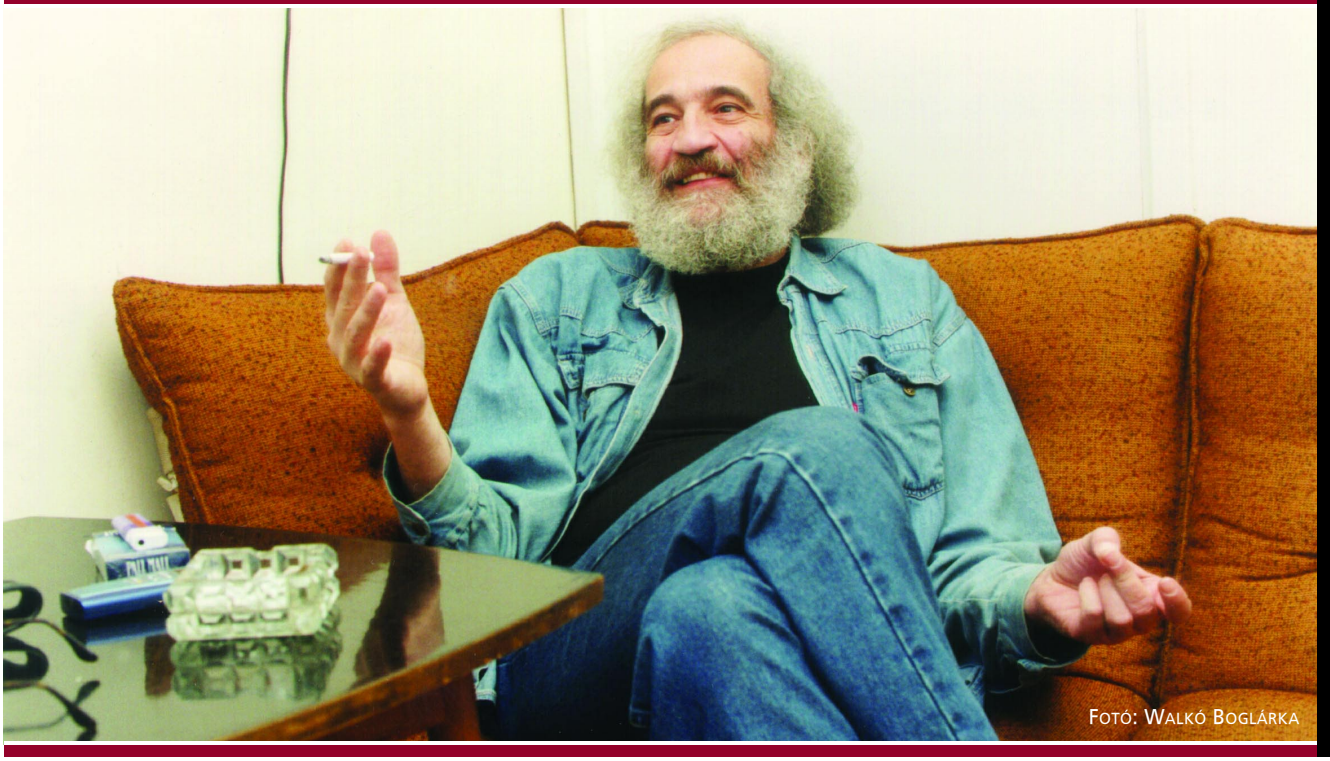
B. O.: – OKTATÓI MUNKÁJÁT HOGYAN BEFOLYÁSOLTA AZ INTERNET?

M. L.: – Egy tanár egyre kevésbé gondolhatja azt, hogy a diák azt tudja, amit ő a kezébe ad. A tanuló rákeres a témára a hálón, és millió érdekes dolgot talál, egészen más felfogásban, mint azt a tanártól hallotta. Ennek az árnyoldala az, hogy az írás elveszítette stabilitását. Tegnap még azt írtam egy cikkben az interneten, ma ezt írom. Nem alakultak ki igazán a hiteles oldalak. Nem mindegy, hogy hol olvasom az információt, mert más a hitelesség értéke. A legmegnyugtatóbbak a nyomtatott sajtóhoz kapcsolódó online oldalak.

B. O.: – EGYSZER ÍRT A HOMO INFORMATICUSRÓL MINT OLYAN LÉNYRŐL, AKI A HOMO SAPIENS UTÁN KÖVETKEZIK, ÉS A MEGNÖVEKEDETT INFORMÁCIÓFELDOLGOZÁSI KÉPESSÉGEKBEN KÜLÖNBÖZIK ATTÓL. A MA SZÜLETŐ GYERMEKEK MÁR A HOMO INFORMATICUS FAJÁHOZ TARTOZNAK?

M. L.: – Azt a cikket akkor még paródiának szántam, de ma már sokkal komolyabban gondolom. Hadd beszéljek kicsit a memetikáról, amely a mémek tudománya. A mém a kultúra génje, a legkisebb alapegység. Ez a tudomány már az interneten alakul, az első folyóirata is ott született meg (JOM-EMIT.CFPM.ORG). Míg az evolúciós pszichológia abból indul ki, hogy legbonyolultabb viselkedésünk is azért jött létre, hogy a faj fennmaradjon, a memetika azt mondja, hogy nemcsak egyféle replikátor, azaz a gén létezik, hanem a gondolatok is replikálni tudják magukat, csak éppen egy másik agyban. Ráadásul úgy, hogy közben még fejlődnek is. Ha a két evolúciót összekapcsoljuk, akkor azt mondhatjuk, hogy a kultúra hat arra, hogy milyen gének maradjanak fenn, és a gének is hatnak a kultúrára. Az emberiség már a kőkorszakban ott állt az információs társadalomra alkalmas aggyal, és most kezdjük látni, hogy mi lett ebből.

B. O.: – ÖN SZERINT MILYEN AZ INTERNET HELYZETE HAZÁNKBAN? MI KELL AHHOZ, HOGY IGAZÁN BEINDULJON?



FOTÓ: WALKÓ BOGLÁRKA

M. L.: – Szerintem semmi. Magától beindul, vagy talán már be is indult. Magyarországon félmillió ember valamilyen formában megtalálható, elérhető a neten. Ha utánaszámolunk, hogy hazánkban hány felnőtt – nem kisgyerek és nem aggastyán – van, és hány ember rendelkezik 100 feletti intelligenciahányadossal, akkor látható, hogy a félmillió nagyon nagy szám. Azt hiszem, nincs mese, ez már beindult. Nem azért, mert majmoljuk Amerikát, hanem éppen azért, mert homo informaticusok vagyunk. Agyunk alkalmas az információs társadalomra, így olyan világot épít fel, amelyben jól érzi magát, és a benne tenyésző replikátorok szaporodni tudnak. Ennek a lépései megfigyelhetők a kőtáblától kezdve a könyvnyomtatáson keresztül az internetig – és ki tudja, még meddig. Az internet pedig egy fontos lépés. **SZÉLL ANDRÁS**

Született vezetők

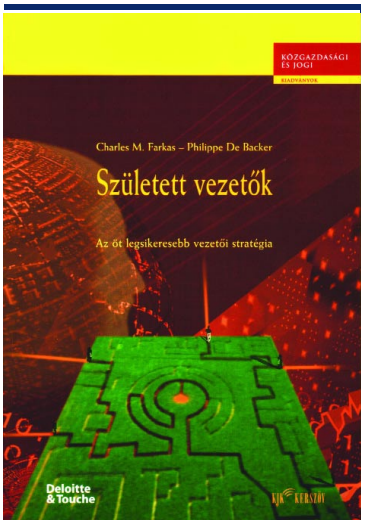
www.kjk-kerszov.hu

Coca-Cola, Goldman Sachs, Mitsubishi, Gillette, Canon: a számítógépektől a bankvilágon át a szórakoztatóiparig néhány név az üzleti világból. Dollárok milliárdjait forgatják meg minden évben. Mindegyik mögött ott egy vezérigazgató, aki 10 millió dollárt keres évente, hogy mindezt felügyelje. Kicsoda ő, és mivel tölti idejét? A Született vezetőkből választ kaphatunk a kérdésre.

Kapcsolódó webcím:

WWW.KJK-KERSZOV.HU

Mint Óz, a nagy varázsló a függöny mögött, a csúcson lévő férfiak és nők egyszerre késztetnek csodálatra és szkepticizmusra. Milyen tevékenységek töltik ki idejüket? Hová tűnnek el napokra? Kivel találkoznak? Mire figyelnek oda? Sok könyv foglalkozott már a „vállalati központtal", de ahogy **Charles M. Farkas** és **Philippe De Backer**, úgy senki sem jutott még be a függöny mögé, hogy elmondhassa, pontosan mit tesznek ezek az emberek az érték hozzáadásának érdekében.



Bejárták Észak-Amerikát, Európát és Japánt, hogy 161 multinacionális, köztük számos diverzifikált nagyvállalat vezetőjével készítsenek interjút. Sablonos válaszok és szócséplés helyett a CEO-k szívesen tárták fel a részleteket. A legtöbb esetben igen őszintén, rávilágítva arra is, hogy milyen egyéni módszerekkel szolgálják meg fizetésüket.

A szerzők bemutatják az általuk felfedezett öt különböző vezetési megközelítést. Nem sikerpirulákat kínálnak, hanem azon módok skáláját, amelyeket az igazgatók cégük felvirágoztatásához használnak.

A stratégiai, a szakértői, a humántőke- és a doboz-megközelítés, valamint a megközelítés változásmenedzsmenttel mindössze 5 vezetési hozzáállás, mégis elegendőnek bizonyult a világ legeredményesebb cégeinél alkalmazott gyakorlatok leírására. Természetesen a sikerhez szükséges, hogy ezeket a vezetési megközelítéseket a megfelelő helyen, a megfelelő időben és a hiteles személyek alkalmazzák a vállalat élén.

Ha a Ön még tájékozatlan a marketing területén, vagy elnök, igazgató, vezető valahol, a lebilincselő tanulmány egyedi betekintést nyújt a szervezetek vezetésébe és a leghatékonyabb értékhozzáadásba.

Charles M. Farkas – Philippe De Backer: Született vezetők
Kiadó: KJK-Kerszöv Jogi és Üzleti Kiadó Kft.
Ár: 4400 Ft + áfa
Terjedelem: 242 oldal

A tudás hatalom, az információ érték, és mint minden értéket, ezt is védeni kell!

Tisztelettel meghívjuk Önt és munkatársát a 2003. március 25-26-án Siófokon megrendezésre kerülő COMMINF Konferenciára.

Szakmai támogatónk: matáv Ádám Zoltán, Bujáki József, Gerencsér László, Szőke Tamás

Előadók: Kürti Sándor, Szekfű Balázs, dr. Drótos György, Fabiányi Gábor, dr. Majtényi László, Kondákor Tibor, Nagyné Ivanov Milka, Tóth Elemér, dr. Suba Ferenc, Kőrös Zsolt, Madarász Gábor, dr. Ormós Zoltán, Szabó István, Gerencsér László, Bujáki József, dr. Peszleg Tibor

Főbb témák:
- Az információ és a jog
- Az információvédelem
- Központi biztonsági architektúra
- Központi informatikai jogosultságkezelés
- Digitális aláírás (a Matáv e-szignó és chipkártyagyártására alapozva)
- A nagyvállalati informatikai biztonság komplex megközelítése, eszközei, módszerei, gyakorlati megvalósíthatóságuk

Helyszín: Siófok, Hotel Panoráma****

Kizárólagos médiatámogatónk: BUSINESS ONLINE

További információ: **Kőrös-Party Kft.** • 6725 Szeged, Veresács u. 8.
• Tel./fax: 62/442-933 • Mobil: 30/345-5202, 30/383-5527 • E-mail: korosparty.kft@vnet.hu

KP KFT

Bútorgyártás ABAS-alapon

SCC Egri Bútorgyárra változtatja nevét az egri székhelyű, egyedi bútorgyártásra specializálódott Dietiker Kft. A korábban exkluzív termékeit szinte kizárólag a svájci és német piacokon értékesítő, évi 700 millió forintos árbevételű, exportorientált, a designbútorpiacra és kizárólag rendelésre gyártó, 100 százalékban az anyavállalat tulajdonában lévő cég a magyar piac felé is nyitva visszaadja az anyavállalat nevét, mivel a meglévő termékválaszték mellett gyártani kívánt kommerszebb kínálattal nem akarja azt összekapcsolni. A fentiek hatással voltak az integrált vállalatirányítási rendszer közelmúltban lezajlott és a jövőben is folytatódó bevezetésére. Az anyacég két éve az SAP mellett döntött, de a hazai vezetés – elsősorban a bútoripart most jellemző alacsony hozam és az SAP magas bevezetési költségei miatt – erről lemondott, és a szintén német fejlesztésű, a jászberényi székhelyű InterJNet által forgalmazott ABAS EKS mellett döntött. A választásnak már ma is érzékelhetők a kedvező hatásai. Ezekről és a még megoldásra váró problémákról a cég ügyvezető igazgatójával, **Bodnár Pállal** beszélgettünk.

Megoldás: ***– Önöknél már évekkel az ABAS előtt is üzemelt integrált ügyviteli rendszer. Miért kényszerültek a váltásra?***

Bodnár Pál: – Az elődöm alatt bevezetett, itthon készült, a gyártást alapértelmezésben nem támogató szoftverünket elsősorban a pénzügy és az anyaggazdálkodás folyamatainak automatizálására használtuk. S bár a cég belekezdett egy gyártástámogatási modul fejlesztésébe, amelynek mi lettünk volna az első felhasználói, a munka megállt, s így új megoldás után kellett néznünk. Mivel nálunk a beérkező rendelés alapján gyors gyártásindításra és -követésre van szükség, erre kerestünk megfelelő informatikai támogatást. De a komplex költségkalkulációhoz hasonló, integrált információknak is híján voltunk, hiszen ezek a korábbi rendszertől elkülönülő szigetrendszerekben készültek.

M.: – Miért épp az ABAS EKS-re esett a választás?

B. P.: – Egy ezzel megbízott kolléga nézett szét a piacon, és ajánlotta a gyártástámogatás megoldására az ABAS-t. Röviddel az InterJNet bemutatója után a bevezetés mellett döntöttünk, amit máig nem bántunk meg, mert eddigi tapasztalataink szerint a rendszer képességei magasan túlmutatnak a demo alatt látottakon. Egyértelmű volt, hogy csak egy erre alkalmas szoftverrel tehető rendbe a gyártás terén nálunk uralkodó – elsősorban alulinformáltságban megmutatkozó – állapot.

M.: – Ezek szerint ma már automatizált a termelésirányítás?

B. P.: – Az ABAS EKS magában hordozza a gyártástámogatás, az egyedi gyártásnál kiemelten fontos vonalkódos adatbevitel és nyilvántartás lehetőségét, azonban még akadnak gondok. Az egyedi gyártásnál különösen nagyszámú, nálunk a bútorszövet-változatokat jelentő variánsokat az ABAS ma még nem tudja kezelni. S mivel a rendszerrel szemben ritkán támasztanak ilyen igényt, beállítása még a németek bevonásával is a várnál több időt igényel. A megrendelésben foglaltak döntik el, melyik gyártási szinten milyen bútorszövetek kerülnek felhasználásra, ám az erre vonatkozó információ a rendszerben ma még csak az első szintig jut el. Megoldásként az utasítást alsóbb szintekre is lekényszerítő töréspontot kell megtalálni.

M.: – Mennyi időt vett igénybe, és zökkenőmentes volt-e az átállás, s milyen sorrendben vezették be a modulokat?

B. P.: – A rendszert 2002 januárjában helyeztük üzembe. Átálláskor igazolódni látszott, hogy nemcsak szlogen az ABAS-nál a rugalmas adatkonverzió, hiszen egy hónap alatt megtörtént a több ezer tételből álló adathalmaz migrációja, működtek a korábbi program anyaggazdálkodást támogató funkciói, s az exportszámlák is az ABAS-ban készültek. A bútorok azonnali eladhatósága szempontjából ezek voltak a legfontosabb, késlekedést nem tűrő, így elsőként felélesztett funkciók, majd a forgalom és a megrendelések ellenőrizhetősége következett. Így utólag visszatekintve az ABAS-sal egy hónap alatt ütöttük meg az előző rendszerrel csak évek alatt elért szintet, amely számunkra fontos ráadásként a termelésirányítást is támogatja. Most folyik ez utóbbi nullszériája, jelenleg a korábban is meglévő 13 ezer művelet konverziója. Visszatérve a bevezetésre, a törzsadatok konvertálását az értékesítési információk átvétele követte. Az anyaggazdálkodási adatok szintén a korábbi rend-

szerből konvertálódtak, a beszerzést folyamatában vittük fel, és a gyártástámogatás beindításával már a megrendelés szerinti gyártásnak sincs akadálya. Az anyagkövetés működik, most folyik a műveletkövetés indítása.

M.: – Hány felhasználó dolgozik a rendszerrel?

B. P.: – A kilenc felhasználóra megvásárolt alkalmazást átlagosan 3-4-en használják egyszerre, ritka a telt ház. A közelmúltban bevezetett könyvelési modullal ketten dolgoznak, egyikük a számlát likvidálja, a másik a könyvelést végzi. Mivel automatikusan zárulnak bizonyos folyamatok, csökkenni látszik a rendszeren végzett munkák időigénye, ami akár létszámcsökkentést is maga után vonhat, hiszen így kevesebb lesz mind a könyvelői munka, mind annak ideje.

M.: – Ön szerint minek köszönhető a zökkenőmentes bevezetés?

B. P.: – Egyrészt kész adatbázisaink voltak, amelyeket csak migrálni kellett, másrészt az InterJNet ABAS-tapasztalata mellett a korábbi rendszerük révén szerzett know-how-nk is megkönnyítette az implementálást. A rendszer finomhangolásánál saját folyamataink mély ismerete is segítséget jelentett az InterJNetnek. A program szerteágazó és sokrétű összefüggések feltárására képes, és a rendszeradminisztrátorunkkal együtt jómagam is szívesen merülök el a rejtelmeiben. Kikísérletezve a megfelelő beállításokat, a rendszer mind nagyobb támogatást nyújt számomra is, miközben a program ismerete meggátol, hogy lehetetlen kérésekkel álljak a kollégák elé, illetve hogy „megvezessenek", mondván, olyat kívánok, amit a szoftver nem támogat. Mindezek mellett a program alapszinten minden nélkülözhetetlen funkcióval rendelkezik, így nem volt szükség további fejlesztésekre. Bevezetett funkciói – a lekérdezési lehetőségeket is beleértve – maximálisan eleget tesznek elvárásainknak.

> Az ABAS-sal egy hónap alatt ütöttük meg az előző rendszerrel csak évek alatt elért szintet.

M.: – Hogyan fogadták az ABAS-t a felhasználók?

B. P.: – Mint már említettem, nem dolgozunk nagy felhasználószámmal, és a jót könnyű megszokni. Mindenki átesett egy oktatáson, és azóta is folyamatosak a képzések. Probléma esetén a rendszeradminisztrátor demóban szimulál, és ha nem sikerül, az InterJNethez fordulunk.

M.: – A program mélyebb bugyrait is megismerni vágyó vezetőként milyen támogatásokat szeretne még az ABAS-ból kicsikarni?

B. P.: – Maximálisan ki akarom használni a program képességeit a teljesítményelszámolást és anyagkövetést érintő finomirányítás terén. Évekről, hónapokról, napokról, órákról, percekről, másodpercekről beszélve a hangolhatóság mértékeként ez utóbbiig szeretnék eljutni. S mert óriásiak a lehetőségek, nem tudom pontosan meghatározni, ma hol tartunk.

M.: – Milyen lépések következnek?

B. P.: – A közelmúltban üzembe helyeztünk és a programhoz illesztettünk egy beléptetőrendszert, s a jelenléti ív ma már onnan kerül az ABAS-ba. A következő fázis a munkalapkezelés. A gépből kiadott munkalapon jelenleg az anyag ugyan fel van tüntetve, de a művelet nincs, így az InterJNettel annak – lehetőleg vonalkódos – visszaigazolását kívánjuk beállítani. Ezután, hogy minimalizálható legyen a hibaforrást, csalási lehetőséget jelentő manuális beavatkozás, a dolgozók teljesítmény-visszaigazolásának automatizálása következik. A szintén másik programból érkező legyártott darabszám is integrálásra vár.

A korábbi szoftver vonalkódos rendszerrel dolgozott, de mert nem volt termelésirányítás-támogatás, nem kerülhettek át az anyaggazdálkodási modul kimenő adatai. Most is kacérkodtunk a vonalkódos rendszer újraindításával, de valószínűleg inkább linuxos terminálokat alkalmazva, a termelésbe olcsó gépeket telepítve ezekről visszük majd be az adatokat a rendszerbe.

Tovább szeretném fejleszteni a grafikus, az image-lehetőségeket is. Ma már tudunk a termékhez képet és rajzokat csatolni, a jövőben pedig szeretném elérni, hogy ott legyen a nyomtatott számlán az áru képe is, a gyártásban pedig – az esetenként előforduló (pl. méretezési) problémák elkerülésére – az alkatrészrajzok nyomtatott változatai. Mindez persze az egyedi gyártástámogatás beállítása, hangolása után következik.

M.: – Hogyan néz ki most Önöknél egy ABAS által támogatott folyamat?

B. P.: – Nézzük a megrendelést és a szériaindítást! A megrendelés már működik, a széria indítása mögött a rendeléstől független alkatrészgyártás indítása áll. Ezek elkészülve felkerülnek a raktárpolcokra, és belőlük szerelődik össze a megrendelésen feltüntetett termék. Az ABAS már mind a megrendelést, mind az ehhez kacsolódó gyártást támogatja, a széria támogatását a 13 ezer művelet konvertálása után indítom. A műveletek bevitelét a törzsbe az InterJNet végzi. A szériák indulásakor a törzsbe kerülő, már termékazonosítóval ellátott műveletek rendelődnek össze a termékekkel. Ha ezek szerepelnek a gyártási listán, indítható a munkalap, amelyen így az anyag mellett már a munka is megjelenik. A kör akkor zárul be, ha rákerül a szerszám is, de ez még a jövő zenéje.

Mindent egybevetve elégedett vagyok a választásunkkal, olyannyira, hogy másoknak is ajánlottam már az ABAS-t. A modern technológiákra, így az internetes kommunikációra is felkészített rendszer – amelyet, ha a Matávval egyezségre jutunk, s az anyavállalat is nyitott lesz a rendszerben történő közvetlen rendelésfeladásra, magunk is preferálunk – teljes mértékben eleget tesz a vele szemben támasztott elvárásoknak.

Creative integritás

Jövőre lesz harminc éve, hogy a veszprémi Flexmont Kft. – más gazdasági formációban ugyan, de alig változó tevékenységi körrel – a hazai szereléstechnikai piac szereplője. A cégnél – amely a Bakony Művek üzemeként indult, majd gyáregységgé, leányvállalattá nőtt, 1992 óta pedig önálló kft.-ként a szereléstechnikán túl egyedi gépek, berendezések komplett, a tervezéstől a kivitelezésig mindenre kiterjedő gyártásával foglalkozik – 2002-ig önálló szigetrendszerek támogatták a pénzügy-számviteli és a kereskedelmi területeken folyó munkát. A korábbi korszerűtlen, rugalmatlan rendszer programhibákat okozó elemei és a többszöri adatbevitel munkaigénye, hibalehetőségei miatt az egyedi gyártás kivételével minden más folyamatot támogató integrált megoldás bevezetése mellett döntöttek. A Creative Contact C=C rendszerére történő átállás 2002-ben indult. A már installált modulok működtetése közben szerzett tapasztalatokról a cég gazdasági igazgatójával, a rendszergazdai és projektmenedzseri feladatokat is magára vállaló **Nagy Krisztiánnal** beszélgettünk.

Megoldás: ***– Miért nem vonták be az automatizálás körébe a gyártást is?***

Nagy Krisztián: – A valamennyi területet érintő, teljes körű integrált rendszer a tömeggyártást támogatja, az egyedi előállításnál az automatizmusok nem működtethetők, vagy csak nagy erőfeszítések árán. Emellett tanulmányoztuk a piaci kínálatot, és világossá vált, hogy anyagi kereteink sem a rendszert, sem a testre szabásért számolt díjat tekintve nem teszik azt lehetővé.

M.: – Ezek szerint választási szempontjaik között elsőként az ár szerepelt?

N. K.: – Hároméves kutatómunkánk során minden, piacon lévő termékben találtunk számunkra megfelelő támogatást, de cégspecifikus folyamatainkhoz, bevált módszereinkhez valamennyit testre kellett volna szabni, s ennek ára – a licencekkel együtt – csak a külső adatbázis-kezelőt nem igénylő Creative Line esetében volt elfogadható.

M.: – Elsősorban hol jelentkeztek az egyedi igények?

N. K.: – Folyik a raktárgazdálkodási modul testre szabása, s befejeztével az eddig megoldatlan elvárásaink is teljesülnek. Most éppen, mivel nagyszámú megrendeléssel és ezen belül jelentős mennyiségű egyedi tétellel dolgozunk, az összeszereléshez készülő darabjegyzékek rendszerbe integrálására keresünk megoldást a C=C-vel.

M.: – Milyen sorrendben történt a bevezetés?

N. K.: – Tavaly júliusban egyszerre indult a modulok bevezetése. Ahogy várható volt, ebből menet közben adódtak ugyan problémák, de a különböző területeken dolgozó kollégáknak időre van szükségük a kezelés elsajátítására, s ehhez a modulok egyidejű installálását tartottuk jó megoldásnak. Mivel korábbi, bérelt pénzügyi rendszerünket rossz fizetési konstrukciója miatt – másfél éves díja csaknem azonos volt a C=C árával – mihamarabb ki kellett váltanunk, szeptemberi éles indulással ezt a modult szabtuk elsőként a cég elvárásaihoz. Ezzel párhuzamosan jövőbeli felhasználóik a beszerzési, a kereskedelmi és a raktárkezelési modulokkal ismerkedtek. Folyamatos oktatásuk mellett döntöttünk, így a már megtanultakra támaszkodva maguk fedezik fel a program finomságait, és tapasztalataikból merítve teszik fel menet közben felvetődő kérdéseiket.

M.: – Hogyan történt az adatmigráció?

N. K.: – A korábbi szigetmegoldások elégtelenségeiből fakadóan erre nem volt lehetőség, így gyakorlatilag manuális adatbevitel történt. Egyrészt a szigetrendszerek különböző adatstruktúrája, másrészt az éppen a bevezetés előtt véglegesen tönkrement kereskedelemi rendszer miatt ez látszott a legcélszerűbb megoldásnak. A pénzügy-számviteli programból éves nyitással hoztuk át az adatokat, mert megítélésünk szerint ellenkező esetben az ellenőrzés a kézi adatbevitelnél fáradságosabb és időben is hosszabb munkát jelentett volna.

M.: – Milyen tapasztalatokkal gazdagodtak a kereskedelmi modul most folyó bevezetése közben?

N. K.: – Igényeink háromnegyedét testre szabás nélkül is lefedi, a nyilvántartási, a listázási és a riportlehetőségeket kell csupán elvárásaink szerint alakítani. Ehhez a Creative Contact problémaérzékenysége és jó támogató szisztémája komoly segítség számunkra.

M.: – Eddigi tapasztalataik alapján mire hívná fel az Önökhöz hasonló tevékenységű, integrált rendszer kiválasztása előtt álló cégek figyelmét?

N. K.: – Mivel előfordult, hogy korábban evidensnek tűnő dolgokkal menet közben problémánk támadt , tüzetes átvizsgálást ajánlok. Minden rendszernek megvan a saját logikája, így bármelyik választása esetén érdemes ezt elvégezni, valamint az idealizmusunkat félretéve elfogadni, hogy ahhoz valamilyen mértékben – a folyamatainkat újragondolva – alkalmazkodnunk kell. A cég életére jellemző gazdasági esemény valamilyen értékkel történő végigfuttatása a rendszeren kiderítheti, hogy a bevezetés sikere érdekében hol kell a folyamatainkon vagy a programon változtatni, s ennek alapján eldönthető, hogy megéri-e, vagy célszerűbb más megoldást keresni.